

**TESIS**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG  
RAWAT JALAN DI RSUD RANAI KABUPATEN NATUNA**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
mencapai derajat Magister Kesehatan Masyarakat



Diajukan Oleh  
**FATIMAH**  
**NIM 2008053016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**2024**

**TESIS**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG RAWAT  
JALAN DI RSUD RANAI KABUPATEN NATUNA**



**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Rosyidah, S.E.,M.Kes. Ph.D**  
**NIPM. 19770130 200508 011 0965098**

**Sulistyawati, S.Si.,MPH. Ph. D**  
**NIPM. 19830502 201104 011 1031670**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**



**Rosyidah, S.E.,M.Kes. Ph.D**  
**NIPM. 19770130 200508 011 0965098**


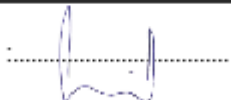

TESIS

EVALUASI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG RAWAT  
JALAN DI RSUD RANAI KABUPATEN NATUNA

Disusun oleh  
FATIMAH  
NIM 2008053016

Telah dipertahankan  
Didepan Dewan Penguji Tesis pada  
Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat  
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta tanggal 07 Mei 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh  
gelar Magister Kesehatan Masyarakat

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS

Ketua	Rosyidah, S.E.,M.Kes. Ph.D	
Penguji 1	Muhammad Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D	
Penguji 2	Sulistiyawati, S.Si.,MPH. Ph. D	

Mengetahui,



Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Rosyidah, S.E.,M.Kes. Ph.D

NIPM. 19770130 200508 011 0965098

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Halaman Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatimah

NIM : 2008053106

Email : fatimahism4il@gmail.com

Program Studi : Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Judul Tesis : **EVALUASI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
KEPERAWATAN RUANG RAWAT JALAN DI RSUD RANAI  
KABUPATEN NATUNA**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 19 Juni 2024

Yang Menyatakan



(FATIMAH)

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, penandatanganan di bawah ini:

Nama : Fatimah  
NIM : 2008053016  
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Pascasarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul Penelitian : **Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna**

Menyatakan bahwa proposal penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak dipublikasikan atau ditulis orang lain atau digunakan untuk menyelesaikan studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya gunakan sebagai acuan secara tertulis diakui dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 07 Mei 2024  
Yang Menyatakan,



Fatimah  
NIM 2008053016

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatimah

NIM : 2008053016

Email : [fatimahism4il@gmail.com](mailto:fatimahism4il@gmail.com)

Fakultas : Pascasarjana Kesehatan Masyarakat

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul tugas akhir : **Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan**

**Ruang Rawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna**

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (mengizinkan)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Juni 2024

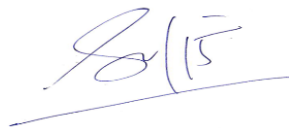
Yang Menyatakan,



Fatimah

NIM 2008053016

Dosen Pembimbing



Sulistyawati, S.Si.,MPH. Ph. D  
NIPM.19830502 201104 011 1031670

## Kata Pengantar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis dengan tepat waktu, yang berjudul “ **Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan RuangRawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna**”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu, niscaya sulit bagi kami untuk menyelesaikan penelitian tesis ini, untuk itu kami mengucapkan terimakasih yang sebesarbesarnya kepada: Ibu Rosyidah, S.E., M.Kes. Ph.D. Sebagai dosen pembimbing pertama dan Ibu Sulistyawati, S.Si.,MPH. Ph. D selaku dosen pembimbing kedua, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Rosyidah, S.E.,M.Kes. Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan serta selaku pembimbing 1 yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam penelitian tesis ini
3. Muhammad Syamsu Hidayat, SE.,M.Sc.,Ph.D sebagai Wakil Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat serta selaku dosen Penguji Tesis yang telah memberikan bimbingan, kritik, saran dan masukan dalam menyempurnakan penelitian tesis ini.
4. Sulistyawati, S.Si.,MPH. Ph. D Sebagai dosen pembimbing ke 2 yang telah mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini
5. dr. Imam Safari selaku direktur RSUD Ranai Kabupaten Natuna yang sudah memberikan bantuan berupa data-data dari pasien dan staff untuk di melengkapi penelitian ini
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan serta arahan selama ini.
7. Kasim, S.pd.I, dan Syarifah Hasnah sebagai ayah kandung ibu kandung sebagai donatur sekaligus penyemangat dalam menyelesaikan pendidikan saya di Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
8. Teman-teman seperjuangan di Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk peneliti

Yogyakarta, 07,Mei, 2024

Penulis



Fatimah

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	I
PERSETUJUAN UJIAN TESIS.....	II
PENGESAHAN PEMBIMBING DAN PENGUJI.....	III
PERNYATAAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	9
<b>E. Keaslian Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>14</b>
<b>B. Landasan Teori.....</b>	<b>17</b>
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	18
2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	18
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Rumah Sakit.....	19
5. Cara Ukur Kepuasan.....	24
<b>C. Kerangka Konsep Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>27</b>
.	
<b>BAB III</b>	
<b>A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>C. Populasi dan sampel Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....</b>	<b>32</b>
<b>E. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif.....</b>	<b>32</b>



F. Instrumen dan Alat Penelitian.....	36
G. Tekhnik Pengumpulan Data.....	41
H. Jalannya Penelitian.....	42
I. Analisis Data.....	44
J. Etik Penelitian.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian .....	48
1. Analisis Univariat.....	48
a. Karakteristik Responden.....	48
b. Variabel Penelitian.....	53
2. Analisi Bivariat.....	54
C. Pembahasan.....	61
1. Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan Dari Segi Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Keandalan ( <i>Reliability</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), Empati ( <i>Empathy</i> ), Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Umum Daerah Natuna Kepulauan Riau.....	62
2. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau.....	65
3. Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan Tentang Cepat Tanggap ( <i>Responsive</i> ) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna.....	67
4. Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dari Segi Ketanggapn ( <i>Reliability</i> ) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	68
5. Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan Dari Segi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	70
6. Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dari Segi Empati ( <i>Empathy</i> ) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	71
7. Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dari Segi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.....	72
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
1. Rumah Sakit .....	77
2. MKM.....	80
3. Penulis Lain.....	80
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>81</b>

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	<b>83</b>
Lampiran 2. Lembar Penjelasan Penelitian Kepada Calon.....	84
Lampiran 3. Kuesioner.....	86
Lampiran 5 : Permohonan Menjadi Responden Penelitian Permohonan Penelitian.....	88
Lampiran 6 : Instrumen Penelitian.....	89
Lampiran 7. Uji Statistik.....	94
Lampiran 8 Uji Validitas Dan Reabilitas Kusioner.....	96
Lampiran 9. Uji Validitas Dan Reabilitas Kusioner .....	98
Lampiran 10. Uji Validitas Dan Reabilitas Kusioner.....	100
Lampiran 11. Uji Validitas Dan Reabilitas Kusioner Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	102
Lampiran 12. Uji Kepuasan pasien layanan keperawatan rawat jalan.....	106
Lampiran 13. Dokumentasi diluar gedung.....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional.....	34
Tabel 3. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari Segi cepat tanggap.....	37
Tabel 4. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Keandalan.....	38
Tabel 5. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	38
Tabel 6. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	38
Tabel 7. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	39
Tabel 8. Hasil Uji Validitas kuisioner kepuasan pasien Pelayanan.....	39
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 10. Interpretasi untuk uji korelasi .....	46
Tabel 11. distribusi frekuensi karakteristik responden dirumah sakit.....	49
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.....	53
Tabel 13. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang cepat tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	56
Tabel 14. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Keandalan ( <i>Reliability</i> ) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. ....	57
Tabel 15. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang .....	58
Tabel 16. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang .....	59
Tabel 17. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Bukti fisik ( <i>tangible</i> ) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian .....	17
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.....	27
Gambar 3. Diagram Alur Penelitian .....	43

## Abstrak

Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan Keperawatan Ruang rawat jalan merupakan proses pengukuran, penilaian atas semua kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit secara berkala. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna. Metode dalam penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional*. Hasil dari penelitian pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) bahwa ada Hubungan dengan kepuasan pasien nilai  $p$  0,019 ( $p \leq 0,05$ ) dan nilai  $r = 0,240$  korelasi lemah. dilihat dari segi Keandalan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan dengan kepuasan pasien nilai  $p$  0,011 ( $p \leq 0,05$ ) dan nilai  $r = 0,261$  korelasi sedang. Segi Jaminan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *Jaminan* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,018 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,575$  korelasi kuat. Segi empati menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *empati* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,000 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,422$  korelasi sedang. Bukti fisik menunjukkan bahwa ada hubungan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,006 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,263$  korelasi sedang. Kepuasan Pasien dari pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar pada kategori puas yaitu sebanyak 88 orang (92.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (7.4%)

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Bukti Fisik, Cepat Tanggap, Empati, Jaminan, keandalan*