

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT Tk III dr. REKSODIWIRYO
PADANG TAHUN 2025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Keperawatan



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2025**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tanga dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : Noor Chairani
Nim : 2114201030
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 13 Agustus 2002
Tanggal Masuk : 2021
Program Studi : S1 Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Dr.Ns.Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.KM
Nama Pembimbing I : Dr.Ns.Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.KM
Nama Pembimbing II : Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan usulan skripsi saya yang berjudul :

“Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan Tindakan plagiat dalam penulisan skripsi, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2025



Noor Chairani

PERNYATAAN PERSETUJUAN

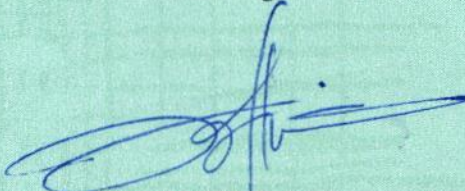
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Noor Chairani
Nim : 2114201030
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul : Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang.

Padang, September 2025

Pembimbing I



(Dr.Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.KM)

Pembimbing II



(Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep)

Disahkan Oleh
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Noor Chairani
Nim : 2114201030
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul : Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit Tk.III dr. Reksodiwiryō Padang tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Seminar Hasil pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang.

Padang, September 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
(Dr.Ns. Asmawati, , S.Kep. M.Kep. M.KM)

(.....)

Pembimbing II
(Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep., M.Kep)

(.....)

Penguji I
(Ns. Syalvia Oresti, M.Kep. Ph.D)

(.....)

Penguji II
(Ns. Sari Indah Kesuma, M.Kep)

(.....)

Disahkan oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi

(Ns. Syalvia Oresti, M.Kep. Ph.D)

Program Studi S1 Keperawatan
Universitas ALIFAH PADANG
Skripsi, Agustus 2025

Noor Chairani

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025

xi + 64 Halaman + 2 Gambar + 9 Tabel + 14 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien bersifat subyektif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kepuasan pasien di Indonesia masih rendah, sementara standar nasional yang ditetapkan Kementerian Kesehatan adalah di atas 90%. Di Rumah Sakit Tk III dr. Reksodiwiryo Padang, standar kepuasan pasien ditargetkan sebesar 70%. Namun, fenomena di lapangan masih menunjukkan keluhan, seperti keterlambatan respon perawat terhadap keluhan, tindakan medis yang berulang, kurangnya empati, serta minimnya penjelasan terkait obat dan penyakit pasien. Hal ini menandakan kualitas pelayanan rawat inap belum optimal..

Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap (reliability, assurance, responsiveness) di Rumah Sakit Tk III dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2025. Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 90 responden dari populasi 1389 pasien rawat inap, diambil dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner pada 1–15 Agustus 2025 dan dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji chi square ($p < 0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan 58,9% pasien tidak puas, 61,1% menyatakan reliability tidak bermutu, 61,9% assurance tidak bermutu, dan 65,6% responsiveness tidak bermutu. Terdapat hubungan reliability ($p = 0,000$), assurance ($p = 0,001$), dan responsiveness ($p = 0,009$) dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan agar mencapai standar kepuasan 70% di tingkat rumah sakit dan di atas 90% sesuai target nasional.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Rawat inap,

Daftar Pustaka : 28 (2015 – 2024)

Bachelor Thesis, August 2025

Noor Chairani

Factors Associated with Patient Satisfaction with the Quality of Inpatient Services at Dr. Reksodiwiry Level III Hospital, Padang, 2025
xi + 64 Pages + 2 Pictures + 9 Tables + 14 Appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction is subjective and influenced by multiple factors. In Indonesia, patient satisfaction remains low, while the national standard set by the Ministry of Health is above 90%. At Dr. Reksodiwiry Level III Hospital in Padang, the hospital's target for patient satisfaction is 70%. However, field observations still reveal complaints such as delayed nurse responses to patient concerns, repeated medical procedures, lack of empathy, and limited information about medications and illnesses. These issues indicate that the quality of inpatient services is not yet optimal.

This study aimed to identify factors associated with patient satisfaction regarding the quality of inpatient services (reliability, assurance, responsiveness) at Dr. Reksodiwiry Level III Hospital in Padang in 2025. This quantitative study used a descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. A total of 90 respondents were selected from 1,389 inpatients using accidental sampling. Data were collected with questionnaires from August 1–15, 2025, and analyzed using univariate and bivariate methods with the chi-square test ($p < 0.05$).

The results showed that 58.9% of patients were dissatisfied, 61.1% rated reliability as poor, 61.9% rated assurance as poor, and 65.6% rated responsiveness as poor. There were significant correlations between reliability ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.001$), and responsiveness ($p = 0.009$) with patient satisfaction.

In conclusion, service quality is significantly related to patient satisfaction. The findings are expected to provide input for the hospital to improve service quality in order to achieve the 70% hospital standard and meet the national target above 90%.

Keywords: Inpatient care, Patient satisfaction, Quality of service,
Bibliography: 28 (2015–2024)