

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Mata Ajar Skripsi



ROCHMAH RIZQIYANTI

22020117120013

DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG, 2023

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rochmah Rizqiyanti
NIM : 22020117120013
Fakultas/Departemen : Fakultas Kedokteran/Departemen Ilmu Keperawatan
Jenis : Skripsi
Judul : Gambaran Mutu Pelayanan (*Service Quality*) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), mendistribusikannya, serta menampilkan dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Departemen Ilmu Keperawatan UNDIP dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Februari 2023

Yang Menyatakan


Rochmah Rizqiyanti

NIM. 22020117120013

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Rochmah Rizqiyanti
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 24 Maret 1999
Alamat Rumah : Karang RT. 08 RW.04 Desa Kutosari Kec. Doro Kab. Pekalongan Jawa Tengah
No. Telepon : 085803626686
Email : rochmahrizqiyanti@students.undip.ac.id

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Gambaran Mutu Pelayanan (*Service Quality*) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang” bebas dari plagiarisme dengan similarity index 29% dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, Februari 2023

Yang Menyatakan



Rochmah Rizqiyanti

NIM. 22020117120013

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

GAMBARAN MUTU PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rochmah Rizqiyanti

NIM : 22020117120013

Telah disetujui sebagai penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk

direview

Pembimbing,



Agus Santoso S.Kp., M.Kep.

NIP. 197208211999031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK UNDIP



Agus Santoso S.Kp., M.Kep.

NIP. 197208211999031002

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) RUMAH
SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG KOTA SEMARANG**

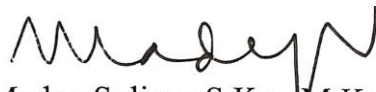
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rochmah Rizqiyanti

NIM : 22020117120013

Telah diuji pada 2 Februari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk
mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan.

Ketua Penguji,



Madya Sulisno S.Kp., M.Kes

NIP. 197405052010121001

Anggota Penguji,



Dr. Luky Dwiantoro S.Kp., M.Kep

NIP.196701201988031006

Pembimbing,




Agus Santoso S.Kp., M.Kep.

NIP. 197208211999031002

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK UNDIP



Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat

NIP. 19770830 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Gambaran Mutu Pelayanan (*Service Quality*) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang**”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat serta memberikan informasi bagi pembaca mengenai *service quality* khususnya pada perkembangan ilmu keperawatan dan mampu menjadi *evidence base* bagi penelitian selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini.

Semarang, Februari 2022

Peneliti,



Rochman Rizqiyanti

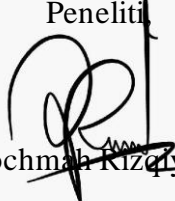
UCAPAN TERIMA KASIH

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW;
2. Bapak Agus Santoso, S.Kp., M. Kep selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyediakan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya dengan penuh kesabaran.
3. Bapak Madya Sulisno, S. Kep., M. Kes dan Bapak Dr. Lucky Dwiantoro, S.Kp., M. Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti;
4. Orang tua tercinta, Bapak Sodikin dan Ibu Nur Khasanah serta adik tersayang Mohammad Burhanuddin dan anggota keluarga lainnya yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan, menjadi *supporting system* dan menjadi penyemangat dalam penyusunan proposal ini;
5. Segenap Civitas Akademika Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah membantu dalam proses administrasi dan penyusunan skripsi;
6. *Besties* tercinta (Efa Rifiyana, Eli Ermawati, Rikha Paramaitta, Maharani Rosa) dan seluruh *bestie* anak asrama Kader Surau UNDIP Putri *Batch 3* yang selalu menyemangati dan menjadi *supporting system* bagi peneliti;
7. Mas dan Mba Mentor serta adik-adik *awardee* Bright Scholarship yang senantiasa mendukung dan mendoakan;

8. Seluruh teman dan kolega peneliti yang senantiasa mendoakan yang baik serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan serta semangat yang diberikan.

Semarang, Februari 2022

Peneliti

Rochmah Rizqiyanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiviv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat.....	8
1.4.1 Bagi Keperawatan.....	8
1.4.2 Bagi RSI Sultan Agung Kota Semarang.....	8
1.4.3 Bagi Pasien dan Pengunjung RSI Sultan Agung.....	9
1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Mutu Pelayanan.....	11
2.1.1 Definisi.....	11

2.1.2	Dimensi Mutu Pelayanan	13
2.2	Tenaga Keperawatan.....	24
2.2.1	Motivasi Tenaga Keperawatan	25
2.2.2	Kerangka Teori.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis dan rancangan penelitian	35
3.2	Populasi dan sampel penelitian.....	35
3.2.1	Populasi Penelitian.....	35
3.2.2	Sampel Penelitian	36
3.3	Tempat dan waktu penelitian.....	38
3.4	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	38
3.4.1	Variabel Penelitian.....	38
3.4.2	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	39
3.5	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	43
3.5.1	Instrumen Penelitian	43
3.5.2	Cara Pengumpulan Data.....	47
3.6	Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	47
3.6.1	Teknik Pengolahan Data	48
3.6.2	Analisis Data.....	49
3.6.3	Etika penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		53
4.1	Karakteristik Umum Responden.....	53
4.2	Hasil Kepuasan Pasien pada RSI Sultan Agung Kota Semarang	55
BAB V PEMBAHASAN		61
5.1	Karakteristik Umum Responden.....	61
5.2	Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung.....	64

BAB VI PENUTUP.....	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	77
Lampiran 1. Lembar Konsultasi.....	41
Lampiran 2. <i>Logbook</i> Bimbingan Skripsi.....	xviii
Lampiran 3. Izin Penggunaan Kuesioner Penelitian.....	xviii
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	xviii
Lampiran 5. Instrumen Penelitian	xviii
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xviii
Lampiran 7. Surat Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xviii
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	xviii
Lampiran 9. Izin Penelitian.....	xviii
Lampiran 10. <i>Informed Consent</i>	xviii
Lampiran 11. <i>Ethical Clearance</i>	xviii
Lampiran 12. Hasil Penelitian.....	xviii

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	39
2.	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia pada Pelayanan Rawat Inap RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	53
3.	Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan Rawat Inap RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	54
4.	Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan pada Pelayanan Rawat Inap RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	54
5.	Tabel 4.2.1 Tabel 4.2.1 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan) pada RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	55
6.	Tabel 4.2.2 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) pada RSI Sultan Agung Kota Semarang	56
7.	Tabel 4.2.3 Tabel 4.2.1 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden terhadap <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) pada RSI Sultan Agung Kota Semarang	57
8.	Tabel 4.2.4 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden terhadap <i>Empathy</i> (Empati) pada RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	58
9.	Tabel 4.2.5 Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) pada RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2022	59
10.	Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Kota Semarang Bulan Desember Tahun 2022	60

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Teori	33
2.	Kerangka Konsep Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Konsultasi	ix
Lampiran 2 <i>Logbook</i> Bimbingan Skripsi	xi
Lampiran 3 Izin Penggunaan Kuesioner Penelitian	xv
Lampiran 4 <i>Informed Consent</i>	xvi
Lampiran 5 Instrumen Penelitian	xix
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas	xxiii
Lampiran 7 Surat Uji Validitas dan Reliabilitas	xxv
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	xxvi
Lampiran 9 Izin Penelitian	xxvii
Lampiran 10 <i>Ethical Clearance</i>	xxviii
Lampiran 11 Hasil Penelitian	xxix

Departemen Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran
Universitas Diponegoro
Februari, 2022

ABSTRAK

Rochmah Rizqiyanti

Gambaran Mutu Pelayanan (*Service Quality*) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang

130 halaman + 11 tabel + 1 gambar + 11 lampiran

Pandemi COVID-19 memberi dampak terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Jenis penelitian ialah kuantitatif dengan desain deskriptif menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner lima dimensi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Subjek penelitian ialah pasien ruang rawat inap dewasa yang mendapatkan pelayanan di Ruang Baitul Izzah I dan II, Ruang Baitun Nisa I dan II, Ruang Baitus Salam I dan II RSI Sultan Agung Kota Semarang bulan Desember-Januari tahun 2022 yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 67 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Descriptive Frequency. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (Sangat Baik 97%, Baik 3%), dimensi *assurance* (Sangat Baik 100%, Buruk 0%), dimensi *tangible* (Sangat Baik 100%, Buruk 0%), dimensi *empathy* (Sangat Baik 100%, Buruk 0%), dan dimensi *responsiveness* (Sangat Baik 100%, Buruk 0%), kepuasan (Puas 100%, Kurang Puas 0%).

Kata Kunci: mutu pelayanan, COVID-19, kepuasan pasien

Daftar Pustaka: 69 (2009-2022)

Department of Nursing
Faculty of Medicine
Diponegoro University
February, 2022

ABSTRACT

Rochmah Rizqiyanti

Overview of Hospital Service Quality at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang during the COVID-19 Pandemic

130 halaman + 11 tabel + 1 gambar + 11 lampiran

The COVID-19 pandemic has had an impact on health services in hospitals, especially in inpatient rooms. This study aims to see the description of the quality of health services in the dimensions of reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. This type of research is quantitative with a descriptive design using a survey method, using a five-dimensional questionnaire on the quality of health services and patient satisfaction. The research subjects were adult inpatient rooms who received services in Baitul Izzah I and II Rooms, Baitun Nisa Rooms I and II, Baitus Salam I and II Rooms RSI Sultan Agung Semarang City during the Covid-19 pandemic in December-January 2022 which 67 people met the inclusion criteria. Data analysis was performed using Descriptive Frequency. The results showed that the reliability dimension (100% Very Good, 0% Bad), assurance dimension (100% Very Good, 0% Bad), tangible dimension (100% Very Good, 0% Bad), empathy dimension (100% Very Good, 0% Bad), and dimensions of responsiveness (100% Very Good, 0% Bad), satisfaction (100% Satisfied, 0% Less Satisfied).

Keywords: service quality, COVID-19, patient satisfaction

Bibliography: 69 (2009-2022)