

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *HOME CARE*
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RSUP
SURAKARTA**

Di Susun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Di susun Oleh:
AYUNITA MASHITOH
NIM. 2024124017

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI, DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2026**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ayunita Mashitoh

NIM : 2024124017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta” adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan / karya orang lain seolah-olah hal itu pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 9 Februari 2026

Yang menyatakan,



Ayunita Mashitoh
NIM 2024124017

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademika Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ayunita Mashitoh
NIM : 2024124017
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas non eksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul: “Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta”, beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak untuk menyimpan, mengalih bentuk, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan (*data base*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pempimbing sebagai *co author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Surakarta, 9 Februari 2026

Yang menyatakan,



Ayunita Mashitoh
NIM 2024124017

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *HOME CARE* DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RSUP SURAKARTA**

Diajukan Oleh :

Ayunita Mashitoh
NIM 2024124017

Skripsi ini telah mendapatkan persetujuan untuk diuji oleh tim penguji

Pembimbing I




Atik Aryani, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIDN 0613018701

Pembimbing II



Widiyono, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIDN 0602048902

Mengetahui,
Ketua Program Studi Keperawatan


Widiyono, S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIDN 0602048902

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *HOME CARE* DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RSUP SURAKARTA**

Di Susun Oleh :
Ayunita Mashitoh
NIM. 2024124017

Skripsi ini telah diseminarkan dan diujikan
Pada Tanggal : 9 Februari 2026

Tim penguji

1. Atik Aryani, S.Kep.Ns.,M.Kep

:



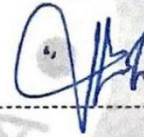
2. Widiyono, S.Kep.Ns.,M.Kep

:



3. Vitri Dyah Herawati S.Kep.Ns.,M.Kep

:

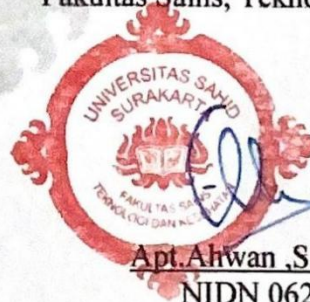


Mengetahui,

Ketua
Program Studi Keperawatan

Dekan
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan


Widiyono, S.Kep.Ns.,M.Kep.
NIDN 0602048902




Apt. Ahwan, S.Farm.,M.Sc.
NIDN 0626088401

MOTTO

“ Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba “

(Roy T Bennet)

" Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung."

(QS. Ali Imran: 173)

“ Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka berbahagia di dunia ini, yaitu seseorang untuk dicintai, sesuatu untuk dilakukan, dan sesuatu untuk diharapkan.”

(Tom Bodett)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunianya, serta kemudahan sehingga karya sederhana ini dapat terselsaikan, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang penulis rasakan ini akan kupersembahkan kepada :

1. Kepada pintu surgaku, suami tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan cinta dan kasih sayang yang tiada terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Buah hati tercinta saya Byantara dan Haidar Nizam yang selalu memahami dan mencoba mengerti kesibukan orangtuanya. Selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan studi ini dengan baik.
3. Kepada Almarhum bapak yang menjadi motivasi saya melanjutkan studi. Meskipun beliau tidak dapat menyaksikan perjuangan saya saat ini, namun semangatnya selalu ada disetiap langkah hidup saya.
4. Kepada Ibuku tersayang, yang senantiasa saya tunggu doa-doanya. Sebagai ibu rumah tangga beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
5. Pembimbing I dan II saya Bapak Widiyono, S.Kep., Ns., M.Kep dan Ibu Atik Aryani, S.Kep.Ns., M.Kep yang telah membimbing saya dalam menyelsaikan karya ini.
6. Dosen PSIK yang tiada bosan dalam membimbing dan mengarahkan serta memberi ilmu, pengalaman yang luar biasa sehingga saya dapat menyelsaikan karya ini.
7. Teman-teman seperjuangan di RSUP Surakarta, terimakasih atas dukungan doa serta bantuanya selama ini.
8. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat serta doa dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai.

PRAKATA

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta dengan judul " Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien Di RSUP SURAKARTA. " Penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.Ikom Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerja Sama yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, SE., MM Selaku Wakil Rektor Bidang Sumberdaya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak apt. Ahwan, S.Farm.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah berkontribusi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Bapak Widiyono S.Kep., Ns., M.Kep selaku Kaprodi Keperawatan dan pembimbing ke 2 yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi
6. Ibu Atik Aryani S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan.
7. Ibu Vitri Dyah Herawati S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku penguji yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan

8. Seluruh Dosen Prodi Keperawatan dan Ners yang telah memberikan ilmu dan wawasannya selama penulis menjalankan proses perkuliahan.
9. Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang telah membantu menyelesaikan proposal skripsi saya dan memberikan dukungan selama ini.
10. Ibu dan seluruh keluarga yang senantiasa mendoakan untuk kelancaran perkuliahan, serta almarhum Ayah yang memberikan motivasi untuk melanjutkan sekolah lagi
11. Suami dan anak tercinta yang selalu memberikan semangat selama proses perkuliahan
12. Teman-teman di RSUP Surakarta yang senantiasa memberikan motivasi selama proses perkuliahan

Dengan kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua yang telah memberikan dukungan kepada saya, dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya mohon maaf. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terima kasih yang tulus.

Surakarta, 9 Februari 2026

Penulis



Ayunita Mashitoh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	10
1. <i>Home Care</i>	10
2. Kepuasan Pasien.....	20
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep	30
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional.....	33
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36

H. Metode Pengumpulan Data.....	39
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data	39
J. Jalannya Penelitian.....	42
K. Etika Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Tempat Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan	52
D. Keterbatasan Penelitian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan <i>Home Care</i>	34
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	35
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kuisoner Kepuasan Pasien	38
Table 3.5 Analisa Data Univariat.....	41
Tabel 3.6 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	50
Tabel 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Home Care</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	51

DAFTAR SINGKATAN



RSUP	:Rumah Sakit Umum Pusat
PSQ	: <i>Patient Satisfaction Questionnaire</i>
RI	: Republik Indonesia
SK	: Surat Keputusan
HK	: Hukum
AC	: <i>Air Conditionare</i>
SD	: Sekolah Dasar
SLTP	: Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
NPS	: <i>Net Promoter Score</i>
HP	: <i>Handphone</i>
WA	: <i>WhatsApp</i>
NGT	: <i>Nasogastrictube</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
PHBS	: Perilaku Hidup Bersih Sehat
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SMA	: Sekolah Menengah Atas

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan (Informed Consent)
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Kualitas Pelayanan (*Servqual*)
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)*
- Lampiran 5 Jadwal Jalannya Kegiatan
- Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 7 Permohonan Ijin Ethical Clearance
- Lampiran 8 Persetujuan Etik
- Lampiran 9 Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 11 Hasil Jawaban Kuisoner Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien
- Lampiran 12 Hasil Uji Statistik
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi
- Lampiran 14 Dokumentasi

INTISARI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN HOME CARE
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN DI RSUP
SURAKARTA**

Ayunita Mashitoh¹, Atik Aryani², Widiyono³

Email: yunit.nurse92@gmail.com

Latar Belakang: *Home care* adalah layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga profesional di kediaman pasien. Tujuan membantu memenuhi kebutuhan pasien dalam mengatasi masalah kesehatannya yang bersifat berkesinambungan dan komprehensif. Kepuasan merupakan *outcome* dari mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan pada pasien RSUP Surakarta.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan SERVQUAL dan tingkat kepuasan pasien *Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)*. Tehnik sampling yang digunakan yaitu total sampling dengan jumlah responden 63 pasien. Analisis data dilakukan secara bivariat menggunakan uji korelasi *Kendall Tau*.

Hasil: Mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik dan tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan pada pasien di RSUP Surakarta dengan nilai *p-value* yang diperoleh adalah 0,001 dan nilai korelasi *r* adalah 0,796. dengan arah hubungan positif.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan pada pasien di RSUP Surakarta.

Kata Kunci: Home Care, Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

^{2,3}Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN HOME CARE SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION LEVELS AT SURAKARTA GENERAL HOSPITAL

Ayunita Mashitoh¹, Atik Aryani², Widiyono³

Email: yunit.nurse92@gmail.com

Background: Home care is a healthcare service provided by professionals in the patient's home. The goal is to support the patient in meeting their needs and addressing their health problems continuously and comprehensively. Satisfaction is an outcome of healthcare service quality. Patient satisfaction is an important indicator in assessing healthcare service quality.

Objective: To determine the correlation between home care service quality and patient satisfaction levels at Surakarta General Hospital.

Method: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected using the SERVQUAL service quality questionnaire and the Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18). The sampling technique was total sampling, with 63 patients as respondents. Bivariate data were analyzed using the Kendall-Tau correlation test.

Results: Most respondents report that service quality is good and their satisfaction is moderately satisfied. Statistical test results indicate a significant correlation between the quality of home care services and patient satisfaction levels at Surakarta General Hospital. This is supported by a p-value of 0.001 and a correlation coefficient of 0.796, both indicating a positive correlation.

Conclusion: There is a correlation between the quality of home care services and patient satisfaction levels at Surakarta General Hospital.

Keywords: Home Care, Patient Satisfaction, Service Quality

¹Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University

²Lecturer of the Nursing Profession Department of Sahid Surakarta University

³Lecturer of the Nursing Profession Department of Sahid Surakarta University

