

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi Januari 2023
Muhammad Dimas Azhari
011191003

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. GONDO SUWARNO UNGARAN

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memuaskan pasien. Namun, masalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia masih terus terjadi. Ketidakpuasan yang pasien terima dapat berakibat menurunkan jumlah kunjungan pasien di rumah sakit dan memperburuk pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada karena tidak dapat memenuhi eskpektasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran yang terdiri dari ruang Catleya, ruang Alamanda, ruang Gardenia, dan ruang Amarilis. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap sejumlah 93 responden. Pengambilam sampel dengan teknik *quota sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat.

Hasil: Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap termasuk dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak (71%)

Saran: Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terbaru untuk mengungkap hubungan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Atau melakukan penelitian menggunakan analisis yang berbeda (seperti: *customer satisfaction index*, *gap analysis*, dsb).

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, rumah sakit, perawat.