



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

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD DIMAS AZHARI

NIM. 011191003

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023



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

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

MUHAMMAD DIMAS AZHARI

NIM. 011191003

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023

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.

Ngudi Waluyo University
Study Program of S1 Nursing, Faculty of Health Sciences
Final Project, January 2023
Muhammad Dimas Azhari
SRN. 011191003

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM OF RSUD DR. GONDO SUWARNO UNGARAN

ABSTRACT

Background: Hospitals are required to provide the best service that can satisfy patients. However, the problem of patient dissatisfaction with nursing services in Indonesia continues to occur. Dissatisfaction that patients receive can result in reducing the number of patient visits in the hospital and worsen the public's view of the quality of existing services because they cannot meet the expectations of the community. This study aims to determine how the description of patient satisfaction in the inpatient room.

Methods: This study is a descriptive survey research through a quantitative approach. The population in this study were all inpatients of RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran consisting of Catleya room, Alamanda room, Gardenia room, and Amarilis room. The sample in this study were some inpatients totalling 93 respondents. Sampling with quota sampling technique. Data were collected through questionnaires and analysed using univariate analysis.

Results: The description of patient satisfaction with services in the inpatient room is included in the very satisfied category, namely as much as (71%).

Suggestion: Future researchers can conduct new research to reveal the relationship of other factors that can affect patient satisfaction. Or conduct research using different analyses (such as: customer satisfaction index, gap analysis, etc.).

Keywords: satisfaction, service quality, hospital, nurse.

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

MUHAMMAD DIMAS AZHARI

NIM. 011191003

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
dijikan.

Ungaran, 17 Januari 2023

Pembimbing



M. Imron Rosyidi, S.Kep., Ns., M.Kep

NIDN. 0606127804

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

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

disusun oleh:
MUHAMMAD DIMAS AZHARI
NIM. 0111910

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Hari : Rabu

Tanggal: : 25 Januari 2023

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing



M. Imron Rosyidi, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0606127804

Anggota/Penguji 1



Raharjo Apriyatmoko, SKM., M.Kes.
NIDN. 001047402

Ketua Program Studi



Umi Aniroh, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIDN. 0614087402

Anggota/Penguji 2



Ns. Natalia Devi Oktarina, M.Kep., Sp.Kep.An.
NIDN. 0624128601



Eko Susno, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Dimas Azhari

NIM : 011191003

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah Saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 25 Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,


Dimas Azhari

011191003

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Dimas Azhari

NIM : 011191003

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media, merawat dan mempublikasikan skripsi Saya dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 25 Januari 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Dimas Azhari
011191003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Muhammad Dimas Azhari
2. NIM : 011191003
3. Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 26 April 2001
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Alamat
 - a. Desa : Leyangan
 - b. Kecamatan : Ungaran Timur
 - c. Kabupaten/Kota : Semarang
 - d. Provinsi : Jawa Tengah
7. Telephone
 - a. Handphone : 085878402608
 - b. Email : azharidimas.da1@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Pedalangan 03 : Tahun 2007 – 2013
2. MTs. NU Ungaran : Tahun 2013 – 2016
3. SMAN 2 Ungaran : Tahun 2016 – 2019
4. Universitas Ngudi Waluyo : Tahun 2019 – selesai

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian program studi S1 Keperawatan.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanallahu wa Ta’ala yang selalu memberikan kemudahan dan senantiasa melindungi setiap waktu.
2. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Umi Aniroh, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
5. Ns. M. Imron Rosyidi, S.Kep, M.Kep, selaku pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan arahan.
7. Dr. Mas Dady Dharmadi Suryadi selaku direktur RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kepala ruangan serta rekan-rekan perawat di Ruang Rawat inap yang telah mendukung dan membantu proses penelitian ini.
9. Kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang dan doa-doa yang mereka panjatkan untuk kebaikan penulis.
10. Kepada sahabat Risma Hardianti yang selalu ada di saat susah, bahagia dan selalu support dalam keadaan apapun.
11. Rekan-rekan angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat, kerjasama dan dukungan selama masa perkuliahan.

12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan dapat menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya. Sehingga hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis namun memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan keperawatan di RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran, dan pengembangan ilmu keperawatan pada umumnya.

Semarang, 25 Januari 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Muhammad Dimas Azhari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Kepuasan Pasien	7
1. Definisi Kepuasan Pasien	7
2. Model Kepuasan Pasien.....	8
3. Indikator Kepuasan Pasien	9
4. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien.....	10
5. Faktor-Faktor Ketidakpuasan Pasien.....	10
6. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	11
7. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	13
8. Kategori Kepuasan	14

9. Dimensi Kepuasan Pasien	15
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	21
C. Subjek Penelitian	21
D. Definisi Operasional	23
E. Pengumpulan Data.....	24
F. Pengolahan Data.....	29
G. Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
1. Gambaran Umum RSUD dr. Gondo Suwarno	31
2. Karakteristik Objek Penelitian.....	31
B. Hasil dan Pembahasan	33
1. Analisis Univariat	33
2. Pembahasan	36
C. Keterbatasan Penelitian	41
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	48