

HALAMAN PENGESAHAN
Artikel Berjudul

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT REFERAL SUAI

Disusun Oleh

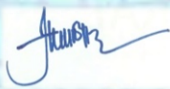
Alberto Coli

012202013

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN

Suai, 16 Januari 2023

Pembimbing



Ns. Fiki Wijayanti, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0609018805

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi berjudul :
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN**

DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT REFERAL SUAI

Disusun Oleh

Alberto Coli

012202013

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : Suai, 16 Januari 2023

Tim Penguji
Ketua/Pembimbing



Ns. Fiki Wijayanti, S.Kep., M.Kep

NIDN 0609018805

Anggota/Penguji I



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep

NIDN 062709750

Anggota/Penguji II



Ns. Natalia Devi Oktarina, M.Kep., Sp.Kep, Anak

NIDN. 0624128601

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Keperawatan



Ns. Umi Aniroh, S. kep., M. Kes

NIDN. 0614087402

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Eko Susilo, S.Kep M.kep

NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : ALBERTO COLI

NIM : 012202013

Program Studi / Fakultas : Keperawatan / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Referral Suai 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 menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya, dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain yang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 16/01/2023

Yang membuat pernyataan,



(Alberto Coli)

HALAMAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alberto Coli

NIM 012202013

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media / memformatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Referral” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 16/01/2023

Yang membuat pernyataan,



(Alberto Coli)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala perlindungan, karunia dan rahmat dari Tuhan yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Referral Suai” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang juga selaku dosen penguji I
3. Umi Aniroh, S. Kep., Ns. M. Kes selaku ketua Program Studi SI Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ns. Fiki Wijayanti, S.Kep., M.Kep Selaku pembimbing yang banyak memberi saran dan petunjuk dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini
5. Ns. Natali Devi Oktarina, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep,Anak selaku dosen penguji II
6. Seluruh dosen dan Staff Universitas Ngudi Waluyo
7. Oseana tercinta,Serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan nasehat dan semangat serta doa restu selama penulis mengikuti pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo
8. Seluruh teman-teman seangkatan yang nantinya akan penulis rindukan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya kepada semua yang telah membantu penulis dalam mewujudkan Skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala pendapat saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Ungaran, 16/01/2023
Yang membuat pernyataan,



(Alberto Coli

Universitas Ngudi Waluyo

Skripsi, September 2022

Gambaran Kepuasan Di Rumah Sakit Rujukan Suai Kabupaten Covalima, Timor-Leste

XiV+71 halaman + 26 tabel + 2 gambar + 2 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. 3 hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya pertumbuhan rumah sakit yang berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya didapatkan, maka pasien membutuhkan rumah sakit yang menyediakan kebutuhan yang terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tujuan. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

Metode. Metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan desain survey.

Pengertian **deskriptif analitik** digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena yang diteliti. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *Proporsional Random sampling*. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil. Karakteristik pasien menurut umur, jenis kelamin, pendidikan, Diketahui kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit rujukan Suai berdasarkan pelayanan tangible pasien puas berjumlah 52 responden (63,4%), tidak puas berjumlah 30 responden (36,6%) reliability pasien puas berjumlah 47 responden (57,3%), tidak puas berjumlah 35 responden (42,7%) responsiveness pasien puas berjumlah 47 responden (57,3%), tidak puas berjumlah 35 responden (42,7%) assurance pasien puas berjumlah 54 responden (65,9%), tidak puas 28 responden (34,1%) empathy pasien puas berjumlah 69 (84,1%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 13 responden (15,9%).

Kesimpulan: Gambaran kepuasna pasien rawat inap di RSR Suai adalah puas

Saran: Menjadi referensi pengembangan ilmu keperawatan, dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Rawat Inap

Universitas Ngudi Waluyo

Skripsi, September 2022

The description of the patient's satisfaction in the Suai referral hospital in Covalima regency, East Timor

XiV+71 pages + 26 table + 2 pictures + 2 appendixes

ABSTRACT

Background. The patient's satisfaction is an important key to improving quality care in health services, health care providers need to realize that the main advantage of the health care system is the patients. Satisfied patients stay at the hospital for a long time, always come back and recommend it to others. These 3 things are part of the indicators for measuring patient satisfaction in the assessment of health care provided, with the increasing growth of hospitals which is directly proportional to the increase in patient knowledge about what should be obtained, then patients need hospitals that provide everything they need related to the patient's health.

Purpose. Knowing the description of the patient's satisfaction in the inpatient room at the Suai Referral Hospital.

Method. Analytical descriptive research method with a survey design approach.

The descriptive analytic was used to describe the population or the phenomenon which was analyzed. Sampling technique in this research is Purposive sampling. Data analyze used distribution frequency.

Results. The Characteristics of patients based on their age, gender, education. It is known that patient satisfaction in Suai Referral Hospital based on tangible services of satisfied patients was 52 respondents (63.4%), reliability was satisfied patients 47 respondents (57.3%), responsiveness was satisfied patients t 47 respondents (57.3%), assurance was satisfied patients 54 respondents (65.9%), empathy was dissatisfied patients 13 (15.9%) while satisfied patients were 69 respondents (84.1%).

Conclusion. The description of inpatient satisfaction at the Suai referral hospital was satisfied.

Keywords: Satisfaction, Hospitalization

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
B. Kerangka Teori	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23

B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
C. Populasi dan sampel Penelitian	23
D. Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional	26
F. Instrumen Penelitian dan Sumber Data	28
G. Prosedur Penelitian	28
H. Etika Penelitian.....	30
I. Pengolahan Data	30
J. Analisa Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pelayanan Reliability (Keandalan)	38
C. Pelayanan Responsiveness (Ketanggapan)	39
D. Pelayanan Assurance	41
E. Pelayanan Empathy	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel untuk masing-masing ruangan	26
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	21
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	57
Lembar konsul.....	58
Foto.....	61