

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT CONDONG CATUR
YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan



Oleh :

Hilarius Haristo Kaka

KP.19.01.358

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2023**



SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT
INAP RUMAH SAKIT CONDONG CATUR**

YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Hilarius Haristo Kaka

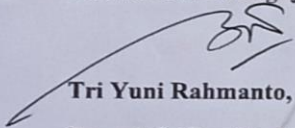
KP.19.01.358

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

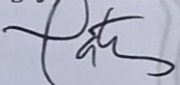
pada tanggal **11 08 2023**

Susunan Dewan Penguji

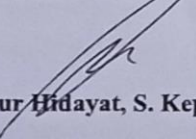
Ketua Dewan Penguji


Tri Yuni Rahmanto, S.Kep., Ns., MPH

Penguji I / Pembimbing Utama


Patria Asda, S.Kep., Ns., M.PH

Penguji II / Pembimbing Pendamping



Nur Hidayat, S. Kep., Ns., M. Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

Gelar sarjana keperawatan

Yogyakarta... **12 08 2023**

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners


Yuli Ernawati, S.Kep.Ns.,M.Kep



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Hilarius Haristo Kaka
Nomor Induk Mahasiswa : KP.19.01.358
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul :
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong
Catur Yogyakarta. adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum
pernah dipublikasikan Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta
maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari
ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi
akademik yang berlaku.

Yogyakarta,

Yang menyata

Hilarius Haristo Kaka

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

Tri Yuni Rahmanto, S. Kep., Ns., MPH



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Keperawatan Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak , Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Ibu Yuli Ernawati S.Kep., Ns., M.Kep selaku ketua ketua program studi keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta.
3. Ibu Patria Asda , S.Kep., Ns., MPH selaku pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, saran, dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pak Nur Hidayat, S. Kep., Ns.,M. Kes. selaku pembimbing II yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta Yang Sudah Memberikan Ijin Kepada Saya Untuk Penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca.

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT CONDONG CATUR
YOGYAKARTA**

Hilarius Haristo Kaka¹, Patria Asda², Nur Hidayat³

INTISARI

Latar Belakang: Saat ini perkembangan teknologi kesehatan di dunia kesehatan berpengaruh terhadap teknologi digital dan internet, dengan begitu pesatnya kemajuan teknologi akan berdampak juga pada bidang kesehatan. Perkembangan teknologi ini perannya dapat membangun kesehatan yang lebih baik karena dapat membantu para dokter dan praktisi kesehatan .

Tujuan Penelitian: Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Metode Penelitian: Penelitian ini *Kuantitatif*, dengan pendekatan desain survey. Populasi penelitian ini adalah 228 responden, teknik pengambilan sampel adalah *Porposive Sampling* sebanyak 70 orang. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan crosstab.

Hasil: Menunjukkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta secara umum dari total 70 responden, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 30 responden (42.9%).

Kesimpulan: Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta masuk kategori baik.

Kata kunci : Kepuasan pasien

- ¹. Mahasiswa Parodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta
- ². Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta
- ³. Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
F. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Pasien.....	10
2. Rumah Sakit	19
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Waktu dan tempat penelitian.....	25

C. Populasi dan Sampel	25
D. Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional.....	27
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Sumber Data.....	30
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	31
J. Jalannya Penelitian.....	32
K. Etika Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
2. Karakteristik Responden	37
3. Analisis Univariat.....	39
B. Pembahasan.....	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Gambaran Kepuasan Pasien Secara Umum	41
3. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi kesehatan di dunia kesehatan berpengaruh terhadap teknologi digital dan internet, dengan begitu pesatnya kemajuan teknologi akan berdampak juga pada bidang kesehatan. Perkembangan teknologi ini perannya dapat membangun kesehatan yang lebih baik karena dapat membantu para dokter dan praktisi kesehatan Zaharany, T. A. (2019). Fenomena yang terjadi yaitu Pasien tidak puas karena ruangan penuh sehingga merasa pelayanan perawat masih kurang baik, perawat kurang memotivasi pasien untuk sembuh, perawat kurang memenuhi kebutuhan pasien selama dalam perawatan, dan perawat masih ada yang kurang perhatian ke pasien. Dari fenomena tersebut menunjukkan masih ada perawat kurang meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan Rumah Sakit melibatkan seluruh karyawan dari manajer puncak sampai ke pekarya. Para profesi merupakan ujung tombak pelayanan di Rumah Sakit, yang tidak hanya dituntut profesional akan tetapi juga diharapkan peran serta aktifnya dalam menjaga manajemen mutu rumah sakit. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, di era keterbukaan informasi, membuat pasien menjadi lebih kritis dalam memilih pelayanan terbaik serta menjadi lebih berani untuk mengungkapkan kritik maupun saran melalui media sosial. Melihat kondisi tersebut agar dapat bersaing dan bertahan di tengah persaingan bisnis rumah sakit yang ketat maka rumah sakit tersebut harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas pula agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal (Simamora, 2019).

Kolibu (2018), Berpendapat bahwa pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan kepuasan pasien yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Omy (2017), Berasumsi bahwa penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yang berhubungan dengan kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual. pasien baru akan merasa puas bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, sebaliknya bila ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Pada umumnya ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter kurang komunikatif dan tidak informatif, perawat yang kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, lamanya waktu menunggu pemeriksaan, ketertiban, dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit.

Mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Kepmenkes Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah 90%. (Kepmenkes, 2018).

Beberapa penelitian tentang kepuasan pasien berdasarkan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Kemempan, 2017), di RSUD Rasidin pada tahun 2018 dengan menggunakan metode Pemenpan No. 14 tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesain, kompetensi pelaksana, pelaku pelaksana, penanganan

pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan perasaan. Diketahui bahwa rerata kepuasan pasien di RSUD Rasidin secara keseluruhan adalah 2.96 (nilai kurang dari 3) dengan nilai IKM 73,94 (IKM 85) artinya pelayanan belum berada pada kategori puas dengan nilai terendah ada pada indikator penanganan pengaduan pengguna pelayanan dengan nilai 2.33.

Beberapa peneliti tentang kepuasan pasien, (Mokhammad,2017) di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan masih dirasakan kurang puas dimana masih banyaknya pasien diruang rawat inap yang belum puas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Arwani di RS PKU Muhammadiyah Gubung pada tahun 2011 mengenai penurunan jumlah pasien yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen belum dapat dipenuhi. Beberapa keluhan yang dirasakan oleh konsumen adalah berkaitan dengan tarif yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit serta fasilitas rumah sakit yang masih kurang baik.

Rumah Sakit Condong Catur merupakan rumah sakit swasta kelas D dengan kapasitas tempat tidur 50 untuk rawat inap, yang terdiri dari UGD, rawat jalan, rawat inap. RS Condong Catur Yogyakarta melayani pelayanan UGD yang didukung oleh Dokter Jaga dan Bidan 24 jam, Klinik dokter spesialis yang terdiri dari Klinik Penyakit Dalam, Klinik Anak, Klinik Bedah, Klinik Kebidanan, Klinik Jantung, Klinik Mata, Klinik THT, Klinik Bedah, Klinik Orthopedi, Klinik Gigi dan Mulut. Jumlah perawat sebanyak 50 orang dan Jumlah dokter spesialis sebanyak 13 orang, dokter umum sebanyak 11 orang, dan dokter gigi sebanyak 3 orang. Tenaga medis diperoleh data jumlah dokter sebanyak 24 orang dan jumlah tenaga kesehatan non medis sebanyak 48. Jadi total tenaga medis dan non medis adalah 125 tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian rekam medis Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, Jumlah pasien rawat inap dari bulan Januari – Desember tahun 2022 sebanyak 912 pasien dengan rata-rata perbulan sebanyak 76 pasien. Indeks kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Condong Catur

Yogyakarta, diperoleh hasil bahwa bulan januari-desember tahun 2022 mengalami fluktuatif sehingga sulit diprediksi jumlah pasien bulan berikutnya. Keadaan yang fluktuatif ini berdampak pada rumah sakit yaitu adanya penilaian negatif dari masyarakat terhadap rumah sakit yang mungkin belum bisa mengendalikan pelayanan keperawatan di rumah sakit condong catur yogyakarta.

Indeks kepuasan pasien rawat inap rumah sakit condong catur yogyakarta mengalami fluktuatif. Dengan standar capaian kepuasan pasien yang ditetapkan rumah sakit condong catur yogyakarta sebesar 77%. Kepuasan pasien dari delapan indikator yang di nilai, ada empat indikator yang memenuhi standar kepuasan pasien dan empat indikator yang belum memenuhi standar kepuasan pasien adapun hasilnya sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pasien pada tahun 2022 Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menetapkan standar penilaian kepuasan pasien berdasarkan empat indikator yaitu: pelayanan masuk Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,91%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan presentase 80,32%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 78, 81%, Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi menetapkan standar penilaian rumah sakit dengan persentase 78,40%.

Dari empat indikator yang belum memenuhi standar kepuasan pasien rumah sakit condong catur yogyakarta yaitu: Kepuasan pasien terhadap makanan pasien belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,50%, Indeks kepuasan pasien terhadap sarana medik dan obat-obatan belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 73,89%, Indeks kepuasan pasien terhadap kondisi fisik rumah sakit belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 70,51%, Indeks kepuasan pasien terhadap kondisi ruang rawat pasien belum mencapai standar penilaian rumah sakit dengan persentase 76,03%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Rekam medik 14 februari 2022 di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta diruang rawat inap pada tahun 2022, tentang penyakit terbanyak ditemukan bahwa penyakit terbanyak yaitu kasus Hipertensi dengan jumlah 100 pasien, untuk kasus Dyspepsia, 48 pasien, untuk kasus Diabetes melitus 43 pasien, untuk kasus Extracorporeal Dialysis (HD), 43 pasien, untuk kasus CKD, 40 pasien. Berikut rinciannya.

Tabel 1

Jumlah Penyakit terbanyak di ruang rawat inap *Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta Tahun 2022*

No	Nama penyakit	Pasien keluar hidup		Pasien keluar mati	
		L	P	L	P
1.	Hipertensi	38	62	0	0
2.	Dyspepsia	15	28	0	0
3.	Diabetes melitus	13	30	0	0
4.	Extracorporeal Dialysis (HD)	27	16	0	0
5.	CKD	25	15	0	0

Sumber data : Rs Condong Catur Yogyakarta, 2022

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 februari 2022 di ruang rawat inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, pada 5 pasien (55,5%), 2 pasien diruang rawat inap cempaka I, mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat yaitu perawat cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien, perawat selalu tepat waktu dalam memberikan obat, perawat menjelaskan dengan baik ketika pasien ingin mengetahui kondisinya. Sedangkan di ruang cempaka II, 3 pasien mengatakan cukup puas dengan mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat seperti perawat kadang lambat menanggapi

keluhan pasien atau keluarga. Hasil survei tersebut diketahui bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta. Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik dan berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan masuk rumah sakit.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan dokter.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan perawat.
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan makanan pasien.
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator pelayanan sarana medis dan obat-obatan.
- f. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator kondisi fisik rumah sakit secara umum.

- g. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator kondisi fisik ruang perawatan pasien.
- h. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan indikator administrasi dan keuangan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu keperawatan di bidang manajemen keperawatan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta tentang kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan Rumah Sakit.

b) Bagi Ilmu Pengetahuan Keperawatan

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen keperawatan yang berkaitan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap.

c) Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi dasar oleh peneliti selanjutnya.

E. Ruang Lingkup

1. Materi

Penelitian ini termasuk dalam lingkup kesehatan dalam manajemen keperawatan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta.

2. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang ada diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta.

3. Tempat

Tempat penelitian ini akan dilaksanakan diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta.

4. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023.

F. Keaslian Penelitian

1. Valentina (2017) meneliti tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Jenis Penelitian ini survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 86 responden yang dipilih secara nonprobability sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan keperawatan, Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengetahui kepuasan pasien dan sama-sama menggunakan deskriptif, sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu Valentina mengukur 2 variabel penelitian ini menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal . Valentina menggunakan metode *cross-sectional*, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Valentina menggunakan teknik nonprobability sampling penelitian ini menggunakan teknik acidental sampling. Perbedaan pada besar sampel dengan lokasi penelitian.
2. Ana, F. (2019) berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Jenis penelitian deskriptif studi korelasi (*correlation study*) dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel 74 pasien rawat inap bedah (Bogenvil III & Cempaka II). Pengambilan data menggunakan kuesioner dan dianalisa menggunakan *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan

kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel dependen, analisis dan teknik pengambilan sampel. Perbedaan pada penelitian ini adalah jumlah sampel, waktu, tempat penelitian.

3. Meryani (2014) meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan kota Manado. Metode penelitian ini adalah cross-sectional pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Persamaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini yaitu Meryani mengukur 2 variabel penelitian ini menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal. Meryani menggunakan metode cross-sectional penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Meryani menggunakan teknik acidental sampling penelitian ini menggunakan purposive sampling penelitian ini menggunakan teknik acidental sampling. Perbedaan jumlah sampel dengan lokasi penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden terbanyak dengan kategori Jenis Kelamin Perempuan Sebanyak 52.9%, Umur Remaja Akhir Sebanyak 27.1% Dan Dewasa Awal Sebanyak 27.1%, Pekerjaan terbanyak adalah Irt dengan jumlah 31.4%, Umum atau Penjaminan kebanyakan responden menggunakan BPJS dengan jumlah 78.8%.
2. Gambaran Kepuasan Pasien Secara Umum
Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan pasien secara umum Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta secara umum dari total 70 responden, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak (42.9%).
3. Tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta berdasarkan indikator:
 - a. Indikator pelayanan masuk rumah sakit, sebagian besar responden puas 61.4%.
 - b. Indikator pelayanan dokter, sebagian besar responden puas 60.0%.
 - c. Indikator pelayanan perawat, sebagian besar responden puas 64.3%.
 - d. Indikator pelayanan makanan pasien, sebagian besar responden puas 45.7%.
 - e. Indikator pelayanan medis dan obat-obatan sebagian besar responden puas 57.1%

- f. Indikator pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum, sebagian besar responden puas 51.4%.
- g. Indikator pelayanan kondisi fisik ruang perawatan, sebagian besar responden puas 55.7%.
- h. Indikator pelayanan pelayanan administrasi, sebagian besar responden puas 55.7%.

Hasil dari penelitian mengatakan bahwa meskipun mutu pelayanan rumah sakit baik namun jika kepuasan pasien kurang puas maka kekuatan rumah sakit akan lemah karena semakim baik pelayanan rumah sakit maka semakim baik pula tingkat kepuasan pasien.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Condong Catur

- a. Rumah Sakit Condong Catur perlu memperbaiki pelayanan secara umum terutama pada kelengkapan fasilitas, serta penjelasan informasi kepada pasien baru tentang tata tertib di RS.

- b. Bagi Ilmu Pengetahuan Keperawatan

Sebagai bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidan manajemen keperawatan yang berkaitan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan mengambil judul yang berkaitan dengan manajemen keperawatan atau variabel dalam penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakan keterbatasan dari peneliti dengan memperbaiki kekurangan sebelum sehingga penelitian yang baru lebih maksimal seperti, menyempurnakan penelitian dengan variabel yang sama namun analisis multivariat yaitu menghubungkan antara dimensi mutu pelayanan keperawatan klinik dan umum dengan dimensi mutu pelayanan keperawatan klinik dan umum dengan dimensi kepuasan pasien sehingga rumah sakit tersebut dapat mengetahui secara spesifik

bagian yang perlu diperbaiki, serta peneliti selanjutnya akan lebih baik jika melakukan penelitian tidak hanya pada pasien diruang rawat inap namun dirawat jalan sehingga pelayanan dirumah sakit dapat diperbaiki secara menyeluruh tidak hanya dirawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Available from: <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article> Afriadi, Y., & Sionang Sitohang. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat In ap, 5(6), 1–15.
- Akhmad. 2008. “*Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah*” /view/159/152.
- Alwi, A. (2017). “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar”.*Jurnal MKMI, Vol 7 No. 1, April 2011, hal 141-149.*
- Anggraini, R. R. 2016. “*Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*”. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Anjaryani, W. D. 2009. “*Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*”. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>. Diakses tanggal 16 Februari 2016.
- Azlika M. Alamri, Adisti A. Rumayar, Febi K. Kolibu. 2015. “*Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Kendari*”.
- Chriswardani Suryawati, D. Z. (2006). “*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 177.*

- Erista Kumalasari. Ana, F. 2019 . “*Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus*”.
- Gulo S, Simamora RJ. “*Perancangan Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit*”. 2018;2(1):30–42. Diakses pada 28 Juli, 2019.
- Gunawan, S., Aritonang, L., Keni, & Risnawaty, W. (2018). “*Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*”. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159.
- Gunawan, S., Aritonang, L., Keni, & Risnawaty, W. (2018). “*Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*”. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159.
- Hermanto, Dadang. 2019. “*Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*”. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Hermanto, Dadang. 2010. “*Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. (tesis)*”. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. 2017. “*Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*”. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 49-56.

Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). “*Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X*”. 3(1), 23–33.

KEMENPAN-RB. “*Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*”. Jakarta; 2017.

Kotler, Philip, Keller K.L (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kuntoro, 2017. “*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*”. Universitas Gajah Mada.

M. F. Satrianegara. (2014). “*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*”. Salemba Medika.

Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Muninjaya, G. A. 2013. 206. “*Manajemen kesehatan*”. Jakarta: EGC.

Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC

Muninjaya, Gde AA, 2011, “*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*”, Jakarta, EGC

Notoadmojo, Soekidjo. 2018. “*Metodologi Penelitian Kesehatan*”. Jakarta : Rineka Cipta.

- Nuri Luthfiatil Fitri. 2016. “*Hubungan Persepsi Pasien pada Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro*”. *Wacana Kesehatan*. Vol.1, No. 1 – 49.
- Nursalam. (2017). “*Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*”. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Oini, Omy. (2017). “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap*”. Universitas Pelita Harapan.
- Rusminingsih, E. (2017). “*Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali*”. URECOL PROCEEDING.
- Ramesh, & Manimegalai. (2018). Uniqueness of Hospital Food Service. *International Journal of Development Research*, 08(07), 21724–21732.
- Simamora, R. H. (2018). *Buku ajar keselamatan pasien melalui timbangan terima pasien berbasis komunikasi efektif: SBAR*.
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). “*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi*”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Soraya, 2017. “*Indonesia Dikenal Sebagai Gudangnya Tanaman Obat*”. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30188/5/Chapter%20I.pdf>. Diakses tanggal 11 Agustus 2014.

- Sugiyono. (2014). *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *“Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami”*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. 2011. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat”*. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 455–468.
- Toruan, E.M.L. (2017). *“Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)”*, 1(2), pp. 6–38.
- Trisnayanti, T., Hakim, L., & Tahir, N. (2020). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan World Health Organization”*. Definisi Rumah Sakit: WHO. 1947. Available from: www.who.int. [22 Desember 2017].
- Yohana. (2009), *“Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus”*.
- Zaharany, T. A. (2019). *“PERKEMBANGAN ELEKTRONIK LOGBOOK KEPERAWATAN DI AREA PELAYAN KESEHATAN: LITERATUR REVIEW”*. Jurnal Surya, 11(03), 26-32.

Zulfa E. *“Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas dan Pasien Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon-Banten”*. 2009
http://medicine.uii.ac.id/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=117

