

NASKAH PUBLIKASI
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**



NASKAH PUBLIKASI

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

Oleh:

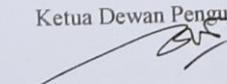
Hilarius Haristo Kaka

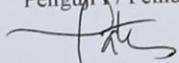
Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji

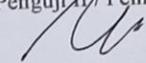
pada tanggal 28 08 2023

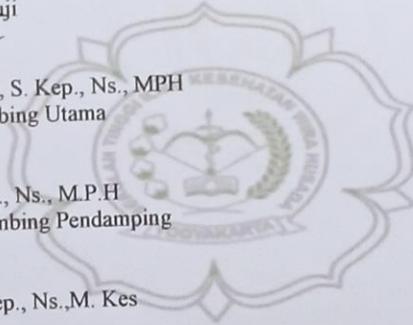
Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji


Tri Yuni Rahmanto, S. Kep., Ns., MPH
Penguji I / Pembimbing Utama

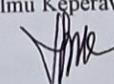

Patria Asda, S.Kep., Ns., M.P.H
Penguji II / Pembimbing Pendamping

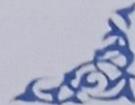

Nur Hidayat, S. Kep., Ns., M. Kes



Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar sarjana Keperawatan
Yogyakarta 28 08 2023

Ketua prodi Ilmu Keperawatan (SI) dan Ners


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



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

Hilarius Haristo Kaka¹, Patria Asda², Nur Hidayat³

Abstrak

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 analisa univariat.

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

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL IN THE INPATIENT
ROOMS ON THE SECOND AND THIRD FLOORS OF CONDONG CATUR
HOSPITAL YOGYAKARTA

Hilarius Haristo Kaka¹, Patria Asda², Nur Hidayat³

Abstract

Background: Currently the development of health technology in the world of health affects digital technology and the internet, so rapid technological advances will also have an impact on the health sector. The development of this technology can build better health because it can help doctors and health practitioners.

Research Objective: Knowing the Overview of Inpatient Satisfaction Level on the Second and Third Floors of Condong Catur Hospital Yogyakarta.

Research Objective: Knowing the Overview of Inpatient Satisfaction Level on the Second and Third Floors of Condong Catur Hospital Yogyakarta.

Research Method: This research is *Quantitative*, with a survey design approach. The population of this study was 228 respondents, the sampling technique was *Porposive Sampling* as many as 70 people. Data collection tools using questionnaires and data analysis univariat.

Results: Showing that the picture of patient satisfaction in the inpatient room of Condong Catur Hospital Yogyakarta in general from a total of 70 respondents, showed the results that most respondents were satisfied as many as 30 respondents (42.9%).

Conclusion: The description of the level of patient satisfaction in the inpatient room of Condong Catur Hospital Yogyakarta is in the good category.

Keywords: Patient satisfaction

¹Parody Student of S1 Nursing, Wira Husada College of Health Sciences (STIKES), Yogyakarta

²Lecturer of Wira Husada College of Health Sciences (STIKES) Yogyakarta

³Lecturer of Wira Husada College of Health Sciences (STIKES) Yogyakarta

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.

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%.

B. 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 analisa univariat.

C. Hasil

1. Karakteristi Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 1

Distribusi Frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden di Ruang Rawat Inap RS Condong Catur Yogyakarta

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-Laki	33	47.1
Perempuan	37	52.9
Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 37 responden (52,9%).

b. Umur (Tahun)

Tabel 2

Distribusi Frekuensi berdasarkan umur responden di Ruang Rawat Inap RS Condong Catur Yogyakarta

Umur (Tahun)	Frekuensi	Presentase%
(17-25)	19	27.1
(26- 35)	19	27.1
(36-45)	9	12.9
(45-59)	13	18.6
(60-74)	6	8.6
(75-80)	4	5.7

Berdasarkan tabel 9, penelitian diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta dari 70 responden menunjukkan hasil bahwa kategori umur tertinggi (17-25) berjumlah 19 responden (27.1%), (26- 35) berjumlah 19 responden (27.1%).

c. Pekerjaan

Tabel 3

Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan di Ruang Rawat Inap RS
Condong Catur Yogyakarta

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase%
Irt	22	31,4
Tani	4	5,7
Pegawai swasta	10	14,3
Pengusaha	18	25,7
Pensiunan	3	4,3
Mahasiswa	13	18,6
Jumlah	70	100

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar ibu rumah tangga yaitu sebanyak 22 responden 31,4%.

d. Umum/Penjaminan

Tabel 4

Distribusi frekuensi berdasarkan responden pengguna BPJS dan
Tunai di Ruang Rawat Inap RS Condong Catur Yogyakarta

Umum/Penjaminan	Frekuensi	Presentase%
BPJS	55	78,8
Tunai	15	21,4
Total	70	100

Berdasarkan tabel 11. menunjukkan bahwa 70 responden yang dirawat diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar menggunakan BPJS yaitu sebanyak 55 responden 78,8%.

2. Uji Univariat

1. Gambaran Kepuasan Pasien Secara Umum

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Secara Umum Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase%
Puas	30	42.9
Cukup Puas	15	21.4
Tidak Puas	25	35.7
Total	70	100

Sumber Data : Data Primer

Berdasarkan pada tabel 12. 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 30 responden (42.9%). Hal ini disebabkan oleh petugas memberikan pelayanan dengan sopan,waktu tunggu sebelum periksa tidak terlalu lama, ruang tunggu nyaman, ruang pemeriksaan bersih, dokter memeriksa dengan ramah dan sopan, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien. Sedangkan responden yang mengatakan cukup puas dan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk atau jasa, harga emosional, kinerja dan suasana.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator

Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien berdasarkan indikator pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan pasien, sarana medis dan obat-obatan,

kondisi fisik rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan dan pelayanan administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien berdasarkan Indikator Diruang Rawat Inap RS Condong Catur Yogyakarta

Indikator	Kategori	Frekuensi	Presentase%
Pelayanan Masuk Rumah Sakit	Puas	43	61.4
	Cukup Puas	17	24.3
	Tidak Puas	10	14.3
Pelayanan Dokter	Puas	42	60.0
	Cukup Puas	18	25.7
	Tidak Puas	10	14.3
Pelayanan Perawat	Puas	45	64.3
	Cukup Puas	10	14.3
	Tidak Puas	15	21.4
Pelayanan Makanan	Puas	32	45.7
	Cukup Puas	19	27.1
	Tidak Puas	19	27.1
Sarana Medis dan Obat-obatan	Puas	40	57.1
	Cukup Puas	7	10.0
	Tidak Puas	23	32.9
Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum	Puas	36	51.4
	Cukup Puas	10	14.3
	Tidak Puas	24	34.3
Kondisi Fisik Ruang Perawatan	Puas	39	55.7
	Cukup Puas	7	10.0
	Tidak Puas	24	34.3
Pelayanan	Puas	39	55.7

Administrasi	Cukup Puas	20	28.6
	Tidak Puas	11	15.7
Jumlah		70	100

Sumber Data : Data Primer

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan masuk rumah sakit paling banyak dalam kategori puas sebanyak 43 responden (61.4%). Indikator pelayanan dokter paling banyak dalam kategori puas sebanyak 42 responden (60.0 %). Indikator pelayanan perawat paling banyak dalam kategori puas 45 responden (64.3% %). Indikator pelayanan makanan pasien paling banyak dalam kategori puas sebanyak 32 responden (45.7%). Indikator sarana medis dan obat-obatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 40 responden (57.1%). Indikator kondisi rumah sakit secara umum paling banyak dalam kategori puas 36 responden (51.4%). Indikator kondisi fisik ruang perawatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7%). Indikator pelayanan administrasi paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7%).

D. Pembahasan

1. Karakteristik responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden terbanyak dengan kategori Jenis Kelamin Perempuan sebanyak 37 Responden, Berdasarkan kategori Umur Remaja Akhir Sebanyak 19 Responden Dan Dewasa Awal Sebanyak 19 Responden, Berdasarkan kategori pekerjaan responden terbanyak adalah Irt dengan jumlah 22 responden, Dan berdasarkan pelayanan Rs Condong Catur Yogyakarta Umum atau Penjaminan sebagian besar responden menggunakan BPJS dengan jumlah 55 responden.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Secara Umum

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta, menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 30 responden (42.9%). Hal ini disebabkan oleh petugas memberikan pelayanan dengan sopan,waktu tunggu sebelum periksa tidak terlalu lama, ruang tunggu nyaman, ruang pemeriksaan bersih, dokter memeriksa dengan ramah dan sopan, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentina (2017) meneliti tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Dimana hasil penelitian kepuasan pasien dirumah sakit rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden (69,8%), dari total 86 responden secara umum memiliki kepuasan yang sangat puas tentang pelayanan rumah sakit. Sehingga RSUD Sanjiwani Gianyar perlu mempertahankan kualitas pelayanan. Sedangkan Rs Condong Catur Yogyakarta dengan adanya peningkatan kualitas karyawan dirumah sakit petugas bisa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, nyaman, dan kebersihan, Hal tersebut akan memberikan dampak baik pada pasien dan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan akan terpenuhi jika melampaui harapannya, Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kinerja. Apabila kinerja lebih tinggi dari pada yang diharapkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien Rumah sakit

perlu mengadakan survey kepuasan pasien untuk dapat mengetahui harapan pasien dan kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan, mengingat bahwa harapan merupakan ukuran pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan Kuntoro, (2017).

3. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator
 - a. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan masuk rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 di peroleh 6 narasi pernyataan yang mewakili indikator pelayanan masuk rumah sakit menunjukkan hasil paling banyak dalam kategori puas sebanyak 43 responden (61.4%), hal ini disebabkan oleh petugas memberikan pelayanan sebelum diantar ke ruang perawatan tidak terlalu lama pelayanan di igd tidak terlalu lama, waktu tunggu sebelum periksa tidak terlalu lama, ruang tunggu nyaman dan ruang pemeriksaan bersih.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumbogo (2017) Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr.Asmir Salatiga dimana hasil penelitian kepuasan pasien dirumah sakit ruang rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 31 responden dari total 55 pasien, hal ini disebabkan karena petugas rumah sakit memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, Sedangkan di RS Condong Catur Yogyakarta dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dirumah sakit petugas bisa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, nyaman, dan perlu kelengkapan peralatan di igd , Hal tersebut akan memberikan dampak pada pasien yang baik dan akan meningkatkan kepuasan pada pasien.

Hal yang dapat dilakukan rumah sakit sangat menentukan pilihan seseorang untuk masuk dan melakukan pengobatan di Rumah sakit. Keputusan pasien memilih pelayanan masuk rumah sakit dipengaruhi oleh

faktor kepuasan yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apa bila kondisi interior dan eskterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan kerapihan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada Juwita (2017).

- b. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan dokter.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Berdasarkan 6 pernyataan yang mewakili indikator pelayanan dokter menunjukan hasil Indikator pelayanan dokter paling banyak dalam kategori puas sebanyak 42 responden (60.0 %), Hal ini disebabkan dokter melakukan pemeriksaan secara rutin dan sikap dokter ramah, dokter teliti dalam memeriksa responden, dokter menjelaskan makanan yang harus dipantang, dokter cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, dan dokter memiliki pengalaman yang bagus dalam menangani penyakit pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2017) dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap berdasarkan pelayanan dokter di RSUD Tarakan Jakarta” dimana hasil penelitian masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden 84% dari total 80 responden, hal ini disebabkan dokter mampu meneliti dan mengindikasi penyakit untuk mengobati dan menyembuhkan pasien. Sedangkan pelayanan dokter di RS Condong Catur Yogyakarta dengan adanya adanya dokter umum dan dokter spesialis bisa memberikan pelayanan yang cepat, dan visite tepat waktu setiap hari, Pelayanan ini perlu untuk di pertahankan oleh pihak manajemen Rumah Sakit agar kepuasan pasien selalu terpenuhi dengan pemenuhan harapannya.

- Fatmawati (2019). Mengatakan bahwa pelayanan dokter yang baik memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan mutu pelayanan kepada pasien karena pada hakekatnya pasien membutuhkan konsultasi dokter yang cukup untuk menyampaikan keluhan, tanggapan dokter dalam menyelesaikan masalah serta mendapatkan informasi tentang sakitnya dan bersikap ramah. Sebagai mana parasuraman et al (1988) dalam hermanto (2019) mengemukakan bahwa kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa/pelayanan dengan cepat dan tepat, dikaitkan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini, karena kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu layanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.
- c. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan perawat.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Berdasarkan dari 9 narasi pernyataan yang mewakili indikator pelayanan perawat paling banyak dalam kategori puas sebanyak 45 responden (64.3%), Hal ini disebabkan perawat teratur dalam pelayanan pemeriksaan, perawat tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat melayani dengan sungguh sesuai kebutuhan responden, perawat terampil dalam melayani, sikap perawat ramah, penjelasan dalam pemberian obat, perawat menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, dan perawat menolong saat pasien mandi, makan dan sebagainya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentina (2017) meneliti tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Dimana hasil penelitian kepuasan pasien dirumah sakit rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden (69,8%), dari total 86 responden secara umum memiliki kepuasan yang sangat puas tentang pelayanan perawat . Sehingga RSUD

Sanjiwani Gianyar perlu mempertahankan kualitas pelayanan. Sedangkan Rs Condong Catur Yogyakarta dengan adanya peningkatan kualitas karyawan dirumah sakit petugas bisa memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, nyaman, dan kebersihan, Hal tersebut akan memberikan dampak baik pada pasien dan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hermanto, (2019) mengatakan bahwa semua pasien yang dirawat inap wajib diberikan asuhan medis, asuhan keperawatan/asuhan kebidanan dengan sebaik-baiknya tanpa membedakan kelas perawatan. Pemeriksaan dasar oleh perawat seperti cek tekanan darah, suhu tubuh, denyut nadi, respirasi dan lainnya letak kemampuan perawat dalam menyuntik dan memasang infus dengan benar dan teliti yang dilakukan sehari-hari merupakan suatu hal yang diperhatikan oleh pasien dan keluarganya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Di instalasi rawat inap RS condong catur yogyakarta, interpretasi pasien terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan (Rumah Sakit) tentang ketelitian perawat sudah baik.

- d. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan makanan pasien.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Indikator pelayanan makanan pasien paling banyak dalam kategori puas sebanyak 32 responden (45.7%), Hal ini disebabkan karena variasi makanan yang diberikan bergantian, cara penyajian makanannya rapi, ketepatan waktu dalam menghadirkan makanan, tempat makan bersih, makanan yang dihidangkan bersih.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, R. R. 2016.) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Variasi Bahan Makanan di Rumah Sakit” Dimana hasil

penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan masuk dalam kategori puas sebanyak 60 responden dari total 90 responden, Hal ini disebabkan karena variasi makanan yang diberikan bergantian, cara penyajian makanannya rapi, ketepatan waktu dalam menghadirkan makanan, tempat makan bersih, makanan yang dihidangkan bersih, pasien sehingga akan terpenuhi kebutuhan pasien dan pasien puas dalam menerima pelayanan makanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Ramesh (2018) mengatakan bahwa Layanan makanan rumah sakit memainkan peran penting dalam proses pengobatan pasien selama rawat inap yaitu dengan memberikan makanan bergizi. Pelayanan makanan rumah sakit dimaksudkan untuk memberikan makanan yang higienis, aman, dan bergizi seimbang kepada pasien yang mendukung pemulihan pasien. Layanan makanan rumah sakit merupakan bidang yang kompleks dan membutuhkan keterampilan khusus. Ahli gizi dituntut memberikan layanan yang sesuai dengan jenis pasien, jenis pengobatan, dan meminimalisir terjadinya infeksi.

- e. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan sarana medis dan obat-obatan.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Berdasarkan tujuh narasi pertanyaan Indikator sarana medis dan obat-obatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 40 responden (57.1%), Hal ini di sebabkan oleh ketersediaan obat-obatan diapotek rumah sakit, cara pelayanan petugas apotek ramah, waktu pelayanan apotek tidak terlalu lama, kelengkapan peralatan medis labotarium rumah sakit, dan waktu mendapatkan kepastian hasil dari penunjang medis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anjaryani (2021) dengan judul “kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD

Tugurejo Semarang” Dimana hasil penelitian kepuasan pasien dirumah sakit diruang rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 58 responden (86,6%) dari 67 responden, dikarenakan dengan adanya petugas kefarmasian yaitu petugas apoteker dan asisten apoteker akan memberikan obat-obatan dengan cepat pasien tidak menunggu lama, teliti, ramah dan sopan kepada pasien.

Sebagaimana menurut Soraya (2019) menyebutkan responsi yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

- f. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Berdasarkan dari lima narasi pertanyaan yang mewakili indikator kondisi fisik rumah sakit secara umum didapatkan hasil Indikator kondisi rumah sakit secara umum paling banyak dalam kategori puas 36 responden (51.4%), Hal ini dikarenakan keterjangkauan letak rumah sakit, keadaan halaman dan lingkungan rumah sakit, kebersihan dan kerapian gedung, penerangan lampu bangsal, dan tempat parkir kendaraan di rumah sakit luas.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2019) yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Tarakan Jakarta” dimana hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 43 responden dari total 70 responden, hal ini disebabkan rumah sakit yang memiliki desain bangunan yang modern, lingkungan yang bersih dan nyaman. Pihak rumah sakit harus mempertahankan dalam menjaga kebersihan dan kerapian serta

kenyamanan dan ketenangan bagi pasien yang sedang dirawat diruang rawat inap. Sedangkan di instalasi rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta interpretasi pasien terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan Rumah Sakit tentang keluasan bangunan rumah sakit, lokasi strategis, dan tempat parkir memadai sudah baik.

Sebagaimana menurut Soraya (2020) menyatakan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Para suraman *et al* (1988) dalam Muninjaya (2019) mutu pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit juga dapat dirasakan oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi: penampilan fisik seperti fasilitas gedung dan ruangan *front offic*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, perlengkapan peralatan pelayanan komunikasi.

- g. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan kondisi fisik ruang perawatan.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 Berdasarkan dari empat point pertanyaan yang mewakili indikator kondisi fisik ruang perawatan didapatkan hasil Indikator kondisi fisik ruang perawatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7 %), Hal ini di sebabkan kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu pada ruang perawatan, kelengkapan perabot ruang perawatan, dan ruang perawat bebas dari serangga.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian (Alwy, 2017) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Haji Makasar” dimana hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas

sebanyak 40 responden dari total 60 responden hal ini disebabkan fasilitas yang digunakan yang ada diruang perawatan memadai bersih dan nyaman untuk untuk pasien, sehingga menimbulkan kepuasan kepada pasien.

Sebagaimana Parasuraman *et al* (1988) dalam muninjaya (2019) mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit juga dapat dirasakan langsung para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut meliputi penampilan fisik seperti fasilitas gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi.

- h. Gambaran tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap berdasarkan indikator pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan terhadap 70 responden yang dirawat diruang rawat inap Rs Condong Catur Yogyakarta pada tabel 13 dari lima point pertanyaan yang mewakili indikator pelayanan adminitrasi didapatkan hasil sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 39 responden (55.7%), Hal ini disebabkan bagian administrasi tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan, penjelasan peraturan keuangan sebelum masuk ruang perawatan, penjelasan cara pembayaran selama dirawat, sikap dan perilaku petugas admnitrasi menjelang pulang memberikan penjelasan yang baik dengan sikap yang ramah dan sopan.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Salawati (2018) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas D iruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh”. Dimana hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap masuk dalam kategori puas sebanyak 70 responden dari total 90 responden, hal ini disebabkan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien serta prosedur administrasi dalam

menggunakan jamkesmas sebagai sumber biaya perawatan puas dan mudah. Sedangkan petugas administrasi yang ada di RS Condong Catur Yogyakarta tempat memadai sehingga memberikan pelayanan administrasi pada pasien dengan baik, cepat, ramah dan sopan.

Menurut Parasuraman *et al* (1988) dalam Muninjaya (2017), empati merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan ke pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Pemberian komunikasi yang kurang adekuat dapat menimbulkan kesengajangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas sekaligus pasien dapat menjawab petugas kurang informatif atau kurang jujur menyampaikan kendala layanan.

E. Kesimpulan

1. Karakteristik responden terbanyak dengan kategori Jenis Kelamin Perempuan Sebanyak 37 Responden, Umur Remaja Akhir Sebanyak 19 Responden Dan Dewasa Awal Sebanyak 19 Responden, Pekerjaan terbanyak adalah Irt dengan jumlah 22 responden, Umum atau Penjaminan kebanyakan responden menggunakan BPJS dengan jumlah 55 responden.
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 30 responden (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 berjumlah 43 responden.

- b. Indikator pelayanan dokter, sebagian besar responden puas berjumlah 42 responden.
- c. Indikator pelayanan perawat, sebagian besar responden puas berjumlah 45 responden.
- d. Indikator pelayanan makanan pasien, sebagian besar responden cukup puas berjumlah 32 responden.
- e. Indikator pelayanan medis dan obat-obatan sebagian besar responden puas berjumlah 40 responden.
- f. Indikator pelayanan kondisi fisik rumah sakit secara umum, sebagian besar responden puas berjumlah 36 responden.
- g. Indikator pelayanan kondisi fisik ruang perawatan , sebagian besar responden cukup puas berjumlah 39 responden.
- h. Indikator pelayanan pelayanan administrasi, sebagian besar responden puas berjumlah 39 responden.

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

F. Saran

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.

G. Ucapan Terimakasih

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.

H. Daftar Pustaka

1. Zaharany, T. A. (2019). *“PERKEMBANGAN ELEKTRONIK LOGBOOK KEPERAWATAN DI AREA PELAYAN KESEHATAN: LITERATUR REVIEW”*. Jurnal Surya, 11(03), 26-32.
2. Simamora, R. H. (2018). *Buku ajar keselamatan pasien melalui timbang terima pasien berbasis komunikasi efektif: SBAR*.
3. Kotler, Philip, Keller K.L (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga*.
4. Oini, Omy. (2017). *“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap”*. Universitas Pelita Harapan.

5. Kuntoro, 2017. “*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*”. Universitas Gajah Mada.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Ramesh, & Manimegalai. (2018). Uniqueness of Hospital Food Service. *International Journal of Development Research*, 08(07), 21724–21732.
10. 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.