

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSU PINDAD TUREN
KABUPATEN MALANG**



OLEH:

MUHAMMAD FAUZAN RAFLY

NIM: 191218

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN INSTITUT TEKNOLOGI SAINS
DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

2021/2022

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
PERAWAT DIRUANG RAWAT INAP RSU PINDAD TUREN
KABUPATEN MALANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Keperawatan Pada Prodi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang



OLEH:

MUHAMMAD FAUZAN RAFLY

NIM: 191218

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN INSTITUT TEKNOLOGI SAINS
DAN KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG**

2021/2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fauzan Rafly
Tempat tanggal lahir : Malang, 24 Agustus 2001
NIM : 191218
Alamat : Perum Bumi Mondoroko Raya

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang di perguruan tinggi manapun.

Jika kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan almamater.

Malang, September 2022

Yang Menyatakan



Muhammad Fauzan R

NIM 191218

CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Fauzan Rafly
Tempat tanggal lahir : Malang, 24 Agustus 2001
NIM : 191218
Alamat : Perum Bumi Mondoroko Raya

Nama orang tua

Ayah : Sumarni

Ibu : Ninna Dhyah P

Riwayat pendidikan :

1. SD : SDN KESATRIAN 1
2. SMP : SMP ANGKASA
3. SMA : SMAN 1 SINGOSARI
4. Perguruan Tinggi : Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS
dr. Soepraoen Malang 2019-sekarang

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan

di Depan Tim Penguji

Tanggal Persetujuan : September 2022



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ns. Heny Nurmayunita, MMRS

Ns. Apriyani Puji Hastuti, M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang
di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan KesehatanRS.

dr. Soepraoen Malang

Tanggal: September 2022

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Bayu Budi L, M.Kep	
Anggota : 1. Mustika Wida, S.Kep., Ners M.Biomed	
2. Heny Nurmayunita, S.Kep., Ners MMRS	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan




Riki Ristanto, S.Kep, Ners., M.Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat dan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Perawat di Rawat Inap di RSUD Pindad Turen Kab. Malang” sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Letnan Kolonel Ckm Arief Effendi, S.MPh., SH (Adv), S.Kep., Ners, M.M M.Kes selaku Rektor Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang.
2. dr. Andre Setyawan Candra N. selaku Kepala Rumah Sakit Umum Pindad yang sudah memberikan izin saya untuk melakukan penelitian ini, sehingga saya bisa menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
3. Bapak Riki Ristanto, S.Kep, Ners., M.Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang.
4. Ibu Ns. Heny Nurmayunita, MMRS selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Ns. Apriyani Puji Hastuti, M.Kep selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Pasien RSUD Pindad Persero yang telah bersedia menjadi responden
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Keperawatan dan seluruh pihak yang

telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilimiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakannya.

Malang, September 2022



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Cover Dalam	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Curriculum Vitae.....	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Kepuasan Pasien.....	6
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien	6
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	7
2.1.3 Indeks Kepuasan Pasien... ..	8
2.1.4 Teknik Pengukuran kepuasan.....	9
2.2 Konsep Rumah Sakit.....	10
2.2.1 Pengertian Rumah Sakit	11
2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2.2.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	13
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14

2.3.1 Pengertian mutu	15
2.3.2 Dimensi Mutu.....	16
2.4 Konsep Pelayanan	17
2.4.1 Pelayanan Kesehatan	18
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.3 Indikator Pelayanan Rumah Sakit	20
2.4.4 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Kerangka Konsep	22
2.6 Deskripsi kerangka konsep.....	23
BAB III Metodologi Penelitian	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Kerja	29
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.3.3 Sampling	30
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	31
3.4.1 Variabel Penelitian	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	33
3.5.1 Prosedur Perijinan	33
3.5.2 Proses Pengumpulan Data	33
3.6 Pengolahan dan Analisa Data	34
3.6.1 Pengolahan Data.....	34
3.6.2 Analisa Data	34
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.8 Etika Penelitian	36
BAB VI Hasil dan Pembahasan	
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	49
4.2 Data Umum	50
4.3 Data Khusus	51

BAB V Kesimpulan

5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
Daftar Pustaka.....	58
Lampiran.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konsep.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	29



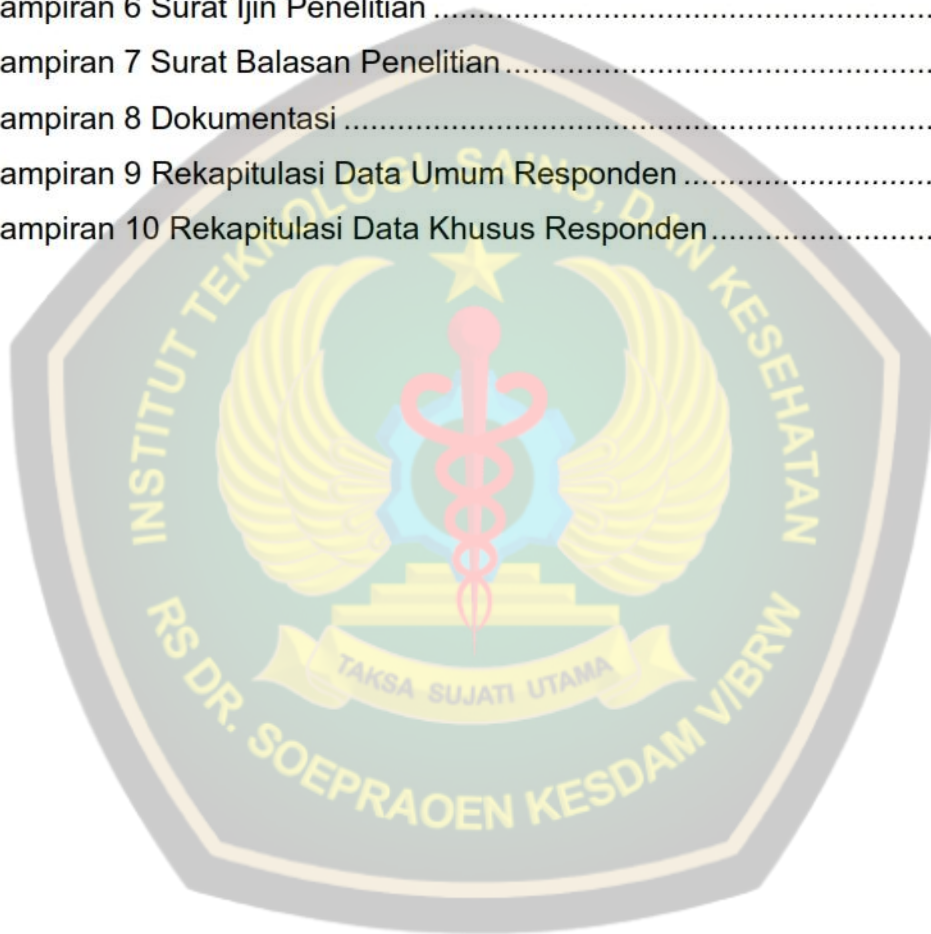
DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional	32
Tabel 4.2 Tabel Data Umum	51
Tabel 4.3 Tabel Data Khusus.....	52
Tabel 4.4 Tabel Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	60
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian	61
Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian	62
Lampiran 4 <i>Informed Consent</i>	63
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian	67
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian	68
Lampiran 8 Dokumentasi	69
Lampiran 9 Rekapitulasi Data Umum Responden	70
Lampiran 10 Rekapitulasi Data Khusus Responden.....	72



DAFTAR SINGKATAN

Depkes : Departemen Kesehatan
RSU : Rumah Sakit Umum
WHO : World Health Organization



ABSTRAK

Rafly, Muhammad Fauzan. 2022 **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Perawat di Rawat Inap di RSUD Pindad Turen Kab. Malang.** Karya Tulis Ilmiah. Pembimbing I Ns. Heny Nurmayunita, MMRS. Pembimbing II Ns. Apriyani Puji H, M. Kep

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembalipelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Rawat Inap di RSUD Pindad Turen Kab. Malang.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Pindad Turen kab. Malang sejumlah 200 orang. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang tergolong pasien baru rawat inap pada tanggal 20-30 Agustus 2022 di RSUD Pindad Turen kab. Malang sejumlah 28 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling* dengan besar sampel 28 responden. Variabel yang diteliti adalah kepuasan pasien tentang pelayanan perawat. Hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan menggunakan lembar kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20-30 Agustus 2022.

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat diperoleh hasil sebagian besar sebanyak 15 responden (54%) dalam kategori sangat puas, dan hampir setengah sebanyak 13 responden (47%) dalam kategori puas.

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk membenahan pelayanan kesehatan oleh pihak Rumah Sakit.

Kata kunci : kepuasan, pasien, pelayanan perawat



ABSTRACT

Rafly, Muhammad Fauzan. 2022 **Overview of Patient Satisfaction Levels regarding Nursing Services in Inpatients at Pindad Turen General Hospital, Kab. Poor**. Scientific papers. Advisor I Ns. Heny Nurmayunita, MMRS. Advisor II Ns. Apriyani Puji H, M. Kep

Patient satisfaction is an indicator of the quality of services that health workers provide. Satisfied patients will reuse health services when they need it again. Satisfied patients will invite others to use the same health care facility. This study aimed to determine the description of the level of patient satisfaction about nursing services in inpatients at Pindad Turen General Hospital, Kab. Poor.

The design of this research was descriptive. The population of this study were all inpatients at Pindad Turen General Hospital, Kab. Unfortunately, there are 28 people. The sampling technique used consecutive sampling with a sample size of 28 respondents. The variables studied were patient satisfaction about nurse services. The research instrument used a questionnaire which was distributed used a questionnaire sheet. The results of the study were analyzed used univariate analysis. This research was conducted on August 9, 2022 – July 15, 2022.

The research data showed that the level of patient satisfaction about nursing serviced is obtained by most of the 15 respondents (54%) having very satisfied category, and almost half as many as 13 respondents (47%) having satisfied category.

Based on this research, it is hoped that it can be used as an evaluation material for improving health services by the hospital.

Keywords: satisfaction, patient, nurse service