

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
PETUGAS DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD OKSIBIL**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*



*Oleh:*

**BUDINA KOGOYA  
NIM. 20170721014043**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH  
JAYAPURA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi penelitian ini telah disetujui untuk diajukan pada Seminar Skripsi Penelitian  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Disetujui

Hari/Tanggal : 20 Februari 2021

Tempat/Ruang : Ruang Sidang Fakultas Kesehatan Masyarakat

### Tim Pembimbing

Pembimbing I,



Dr. Martapina Anggai, SE, MM  
NIP. 19600325198101 2 001

Pembimbing II,



Melkior Tappy, SKM, MPH  
NIP. 19650407 198802 1 001



Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat

Yulius Sarungu P, SKM, M.Kes  
NIP. 197707172008011017

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan diterima oleh Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Jurusan/Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih Jayapura Tahun 2021 untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat:

Hari : Sabtu

Tanggal : 20 Februari 2021

Mengesahkan



Dr. Arius Togodly, S.Pd, M.Kes  
NIP. 19690403 199610 1 001

Ketua Jurusan IKM

Yulius Sarungu P, SKM, M.Kes  
NIP. 19690403 199610 1 001

Tim Penguji:

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. Dr. Martapina Anggai, SE, MM<br>NIP. 1960325198101 2 001         | (Ketua)      |
| 2. Melkior Tappy, SKM, MPH<br>NIP. 19650407 198802 1 001            | (Sekretaris) |
| 3. Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes<br>NIP. 19740902 200112 2 001 | (Anggota)    |
| 4. Maxsi Irmanto, SKM, M.Gizi<br>NIP. 19860630 200812 1 002         | (Anggota)    |
| 5. Karel Batmanlusi, S.H., M.H<br>NIP. 196403191992031001           | (Anggota)    |

1.

2.

3.

4.

5.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BUDINA KOGOYA

NIM : 20170721014043

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Petugas Di Ruang Rawat  
Inap RSUD Oksibil

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang persepsi saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditullis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jayapura, 20 Februari 2021



Budina Kogoya  
NIM. 20170721014043

## RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda dibawah ini:

Nama : Budina Kogoya

Tempat/Tanggal Lahir : Lelam, 17 Juli 1981

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Pendidikan :

1. Lulus SD Tahun 1997
2. Lulus SMP Tahun 1999
3. Lulus SMA Tahun 2003
4. Lulus Diploma III Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Tahun 2008
5. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cendrawasih Tahun 2018-2020.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

‘Bila anda senantiasa bahagia, tuntutlah ilmu, galilah pengetahuan dan raihlah berbagai manfaat, niscaya semua kesedihan kepedihan dan semua kecemasan itu akan sirna’

### **Persembahan**

Untuk karya yang sederhana ini, tanpa mengurangi rasa hormat, saya persembahkan skripsi ini untuk

1. Sujud syukur kupersembahkan kepadamu Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi Atas Takdir-Mu saya bisa menjadi pribadi yang berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menuntut ilmu selama ini
2. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang selalu mendoakan dan mengorbankan segalanya demi masa depan penulis.
3. Almamaterku Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cendrawasih.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena segala rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Skripsi penelitian ini tidak terlepas dari segala bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu ijinkan penulis dengan kerendahan hati memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Apolo Safanpo, ST., MT Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Arius Togodly, S.Pd, M.Kes., Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
3. Yulius Sarungu P, SKM, M.Kes Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
4. Hesty Tumangke, SKM, MPH Ketua Peminatan Adminitrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
5. Dr. Martapina Anggai, SE, MM sebagai Pembimbing I meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan Skripsi ini.
6. Melkior Tappy, SKM, MPH sebagai Pembimbing II meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan Skripsi ini.
7. Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes Penguji I, Maxsi Irmanto, SKM, M.Gizi Penguji II dan Karel Batmanlusi,S.H., M.H Penguji III atas masukan dan saran dalam perpuasan Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih mendidik dan membantu selama masa perkuliahan.

9. Rekan – rekan mahasiswa terima kasih untuk kebersamaannya dan masukan – masukan selama penulisan Skripsi ini.
10. Responden dalam penelitian atas kerjasamanya dalam melaksanakan penelitian.
11. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2017 yang memberikan dukungan pada penulis.

Dari segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis tidak sanggup membalasnya secara materil kecuali dengan memohon doa pada Tuhan Yang Maha Esa.

Jayapura, Februari 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Rumah Sakit.....	8
B. Konsep Dasar Keperawatan .....	12
C. Pelayanan Keperawatan .....	14
D. Kepuasan Pasien.....	20
E. Kerangka Teori .....	35
F. Kerangka Konsep.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel .....	37
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
D. Definisi Operasional.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Sumber Data.....	33
H. Analisa Data .....	34
I. Etika Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan.....	49

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Hasil Penelitian .....	61
	B. Pembahasan.....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1. Populasi .....	37
Tabel 3.2. Jumlah Sampel Pasien Masing – Masing Ruangan .....	38
Tabel 3.3. Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan umur Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	45
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	46
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Rawat Pasien di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan ( <i>Reliability</i> ) di RSUD Oksibil Tahun 2020 .....	47
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) di RSUD Oksibil Tahun 2020 .....	47
Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan ( <i>Assurance</i> ) di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	48
Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Empati ( <i>Perhatian</i> ) di RSUD Oksibil Tahun 2020.....	48
Tabel 4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) di RSUD Oksibil Tahun 2020 .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	35
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan Menjadi Responden
2. Kesiediaan Menjadi Responden
3. Kuesioner Penelitian
4. Hasil Pengumpulan data
5. Hasil Pengolahan Data
6. Surat Ijin Penelitian
7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

---

Singkatan	Arti dan keterangan
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Menkes	: Menteri Kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SK	: Surat Keputusan
SKN	: Survey Kesehatan Nasional
SKRT	: Survei Kesehatan Rumah Tangga
WHO	: <i>World Health Organization</i>

---

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
PETUGAS DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD OKSIBIL**

*Oleh :*

*BUDINA KOGOYA  
NIM. 20170721014043*

**ABSTRAK**

Rumah sakit adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan. Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan, bermanfaat yang dapat memberikan masukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan petugas di ruang rawat inap RSUD Oksibil.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang dilakukan di RSUD Oksibil. Populasi adalah pasien rawat inap di Ruang Interna bulan April 2020. Jumlah sampel sebanyak 71 orang secara *random sampling* secara *purposive sampling*. Data diperoleh menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat.

Hasil penelitian diperoleh Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan petugas berdasarkan keandalan (*reliability*) dalam kategori puas sebanyak 43 orang (60,6%) dan tidak puas sebanyak 28 orang (39,4%).

Daya tanggap (*responsiveness*) kategori puas sebanyak 49 orang (69%) dan tidak puas sebanyak 22 orang (31%). Jaminan (*Assurance*) kategori puas sebanyak 38 orang (53,5%) dan tidak puas sebanyak 33 orang (46,5%). Berdasarkan Empati (*Perhatian*) kategori puas sebanyak 26 orang (36,6%) dan tidak puas sebanyak 45 orang (63,4%). Berdasarkan bukti fisik (*Tangibles*) kategori puas sebanyak 30 orang (23,3%) dan tidak puas sebanyak 41 orang (57,7%).

Kata Kunci : Kepuasan pasien Pelayanan Petugas, Rumah Sakit

**DESCRIPTION OF SATISFACTION WITH HEALTH CARE  
SERVICE BY NURSE AT INTERNA ROOM OKSIBIL  
HOSPITAL PUBLIC**

*By:*

*BUDINA KOGOYA  
NIM. 20170721014043*

**ABSTRACT**

The hospital is a functional organization that provides advanced health services. Public perception of service quality, which provides input on improving the quality of health services. The purpose of this study was to see the level of patient satisfaction at the service of officers in the inpatient room of the Oksibil Hospital.

This type of research is a quantitative descriptive conducted at the Oksibil Hospital. The population was inpatients at the Interna Room in April 2020. The total sample was 71 people obtained by purposive sampling. Data obtained using a questionnaire and analyzed univariately.

The results showed that the level of patient satisfaction on services based on (reliability) in the satisfied category was 43 people (60.6%) and not satisfied 28 people (39.4%). Responsiveness in the satisfied category was 49 people (69%) and not satisfied 22 people (31%). Guarantee (Assurance) satisfied category 38 people (53.5%) and less as many as 33 people (46.5%) . Based on empathy (attention), there were 26 people (36.6%) and less 45 satisfied categories (63.4%). Based on physical evidence (Tangibles), there were 30 people (23.3%) in satisfied category and not satisfied 41 people (57.7%).

Keyword: Satisfation Patient, Health Care Nurse, Hospital Public