

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
RAWAT INAP DI RSUD KWAINGGA
KABUPATEN KEEROM PROVINSI PAPUA**

SKRIPSI

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



Oleh

**APRILIA ENDAH ANGGRAENI
NIM. 20170711014025**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi pada Program Studi
Strata Satu (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Disetujui

Nama : Aprilia Endah Anggraeni

Hari/Tanggal : Senin, 15 Juli 2024

Tempat/Ruang : Ruang Sidang Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Pembimbing

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H.
NIP. 198806102018032001

Mengetahui

Ketua Jurusan IKM/FKM



Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

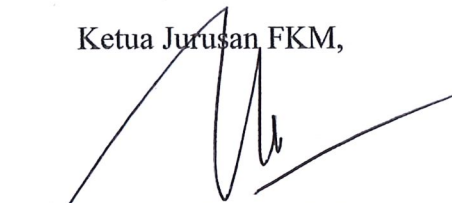
Telah diuji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih Jayapura Tahun 2024.

Nama : Aprilia Endah Anggraeni
NIM : 20170711014025
Hari/Tanggal : Senin, 15 Juli 2024
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom Provinsi Papua

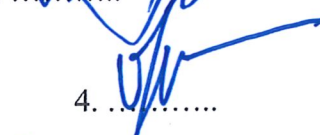
Mengesahkan


Dekan FKM,

Dr. Samuel Piter Irab, SKM, MPH
NIP. 19761216 200604 1 002

Ketua Jurusan FKM,

Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

Tim Penguji:

- | | | |
|---|--------------|--|
| 1. Melkior Tappy, SKM, MPH
NIP. 19650407 198802 1 001 | (Ketua) | 1.  |
| 2. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H.
NIP. 19880610 201803 2 001 | (Sekretaris) | 2.  |
| 3. Dr. Martapina Anggai, S.E., M.M., M.Kes
NIP. 19600325 198101 2 001 | (Anggota) | 3.  |
| 4. Maxsi Irmanto, S.KM., M.Gizi
NIP. 19860630 200812 1 002 | (Anggota) | 4.  |
| 5. Mina Blandina Ayomi, S.KM., M.Kes
NIP. 19870901 200912 2 005 | (Anggota) | 5.  |

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : APRILIA ENDAH ANGGRAENI

NIM : 20170711014025

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD
Kwaingga Kabupaten Keerom Provinsi Papua

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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jayapura, 17 Juli 2024

Aprilia Endah Anggraeni
NIM. 20170711014025

RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilia Endah Anggraeni
Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 11 April 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Ayah : Suparmin
Nama Ibu : Dwi Handayani
Jumlah Saudara : Lima
Anak ke : Ketiga dari enam bersaudara
Riwayat Pendidikan : 1. Lulus TK Pertiwi Kotaraja 2005
2. Lulus SD Al – Ikhsan Kotaraja Tahun 2011
3. Lulus SMP Negeri 2 Jayapura Tahun 2014
4. Lulus SMA Negeri 1 Jayapura Tahun 2017
5. Menempuh Pendidikan di Fakultas Kesehatan
Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura
Tahun 2017-2022

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jayapura, 17 Juli 2024

Aprilia Endah Anggraeni
NIM : 20170711014025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- **“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (QS Al-Insyirah 5- 6)**
- **“Masalah harus dipikirkan, namun bila hanya dipikirkan dan tidak ada tindakan maka masalah tidak akan selesai, hanya memperbanyak pikiran” (Arif Ripcy Pradana, S.Tr.Met)**

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah S.W.T yang selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua ku bapak Suparmin dan Ibu Dwi Handayani yang kusayangi, serta kakak – kakak dan adik – adiku yang telah memberikan dukungan serta yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Keluarga kecil ku, suami dan anak – anak ku yang selalu ada dan menghibur disetiap kesusahan dan sebagai penyemangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

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 hasil 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. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc., Agr selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Samuel Piter Irab, SKM, MPH, Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
4. Karel Batmanlusi, S.H., M.H. Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih
5. Melkior Tappy, SKM, MPH selaku Pembimbing I atas masukan dalam penyusunan skripsi penelitian ini
6. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H. selaku Pembimbing II atas masukan dalam penyusunan skripsi penelitian ini
7. Dr. Martapina Anggai, S.E., M.M., M.Kes selaku Penguji I atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi penelitian ini.
8. Maxsi Irmanto, S.KM., M.Gizi selaku Penguji II atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi penelitian ini.

9. Mina Blandina Ayomi, S.KM., M.Kes selaku Penguji III atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi penelitian ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih mendidik dan membantu selama masa perkuliahan.
11. Para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Rekan – rekan mahasiswa yang memberikan dukungan pada penulis.

Semoga Tuhan membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jayapura, 17 Juli 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
A. Kepuasan Pasien.....	8
B. Pelayanan Rawat Inap	15
C. Rumah Sakit.....	20
D. Kerangka Teori	25
E. Kerangka Konsep Penelitian	26
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Pengumpulan Data	31
H. Pengolahan, Analisis dan Penyajian Data.....	31
I. Etika Penelitian	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. GAMBARAN UMUM RSUD KWAINGGA	35
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan.....	42
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	45
 DAFTAR PUSTAKA	48
Lampiran 1	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Kunjungan Pasien di RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom	3
Tabel 1. 2. Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	29
Tabel 4. 1. Tenaga Medis di RSUD Kwaingga	36
Tabel 4. 2. Distribusi responden menurut umur.....	37
Tabel 4. 3. Distribusi responden menurut jenis kelamin.....	38
Tabel 4. 4. Distribusi responden menurut pendidikan	38
Tabel 4. 5. Distribusi responden menurut pekerjaan.....	39
Tabel 4. 6. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Bukti Fisik	40
Tabel 4. 7. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Keandalan.....	40
Tabel 4. 8. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Daya Tanggap..	40
Tabel 4. 9. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Jaminan.....	41
Tabel 4. 10. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap berdasarkan Empati	41

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	25
Bagan 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Permohonan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 2: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3: Rekap Data Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap
- Lampiran 4: Hasil Pengolaahn Data
- Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6: Surat Pengambilan Data Awal
- Lampiran 7: Surat Turun Penelitian
- Lampiran 8: Surat Telah Menyelesaikan Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Menkes	: Menteri kesehatan
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SDM	: Sumber Daya Manusia
WHO	: <i>World Health Organization</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD KWAINGGA KABUPATEN KEEROM PROVINSI PAPUA

Oleh:

*Aprilia Endah Anggraeni
NIM: 20170711014025*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan sejauh mana pengguna jasa atau produk suatu perusahaan sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima serta suatu harapan persepsi pengalaman yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom, Provinsi Papua.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang datang berkunjung di RSUD Kwaingga pada bulan Januari 2024 sebanyak 271 pasien. Sampel diambil sebanyak 73 responden menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kwaingga pada dimensi bukti fisik sebagian besar puas sebanyak 98,6 % dan kurang puas sebanyak 1,4%. Pada dimensi keandalan, sebagian besar pasien puas sebanyak 98,6 % dan kurang puas sebanyak 1,4%. Pada dimensi daya tanggap, sebagian besar pasien puas sebanyak 98,6 % dan kurang puas sebanyak 1,4%. Pada dimensi jaminan, sebagian besar pasien puas sebanyak 97,3% dan kurang puas sebanyak 2,7%. Pada dimensi empati, sebagian besar pasien puas sebanyak 95,9% dan kurang puas sebanyak 4,1%.

Kesimpulannya, pasien merasa puas karena adanya penambahan jumlah SDM dan tenaga medis baru yang terlatih dan terampil sehingga perhatian lebih personal dan mendetail kepada pasien, serta mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan respons terhadap kebutuhan medis serta berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien melalui interaksi yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, RSUD Kwaingga