

SKRIPSI

**HUBUNGAN FASILITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN TENTANG PELAYANAN RAWAT INAP
DI RSI SAKINAH MOJOKERTO**



**NADYA MAULIDINDA PRASASTI
NIM : 201601014**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SKRIPSI

HUBUNGAN FASILITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN RAWAT INAP DI RSI SAKINAH MOJOKERTO

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



**NADYA MAULIDINDA PRASASTI
NIM : 201601014**

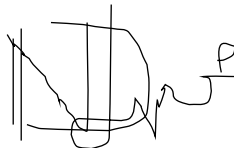
**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, Juni 2020

Yang menyatakan



NADYA MAULIDINDA PRASASTI
NIM : 201601014

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian akhir program

Judul : Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan
Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto

Nama : NADYA MAULIDINDA PRASASTI

NIM : 201601014

Pada tanggal : 9 Juli 2020

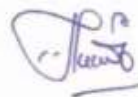
Oleh:

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, M.Kep
NIK. 162 601

Pembimbing II



Duwi Basuki, M.Kep
NIK. 162 601

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto

Nama : NADYA MAULIDINDA PRASASTI
NIM : 201601014
Judul : HUBUNGAN FASILITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN RAWAT
INAP DI RSI SAKINAH MOJOKERTO

Pada tanggal : 09 July 2020

Mengesahkan :

Tim penguji

Tanda tangan

Ketua : Ana Zakiyah, M.Kep

Anggota : Dr. Windu Santoso, M.Kep.

Anggota : Duwi Basuki, M.Kep

Mengetahui,

Ka Prodi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto


Ana Zakiyah, M.Kep
NIM 201601014 601 036

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto”**. Selesainya penulisan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. Direktur RSI Sakinah Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
2. Dr. M. Sajidin, S.Kp, M.Kes selaku Ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan
4. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
5. Duwi Basuki, M.Kep selaku pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
6. Staff Dosen dan Perawat STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga memerlukan kritik dan saran untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

Mojokerto, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERSEMBAHAN DAN TERIMAKASIH.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
ABSTRACT	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
ABSTRAK	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.1 Latar Belakang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2 Rumusan masalah.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3 Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3.1 Tujuan Umum	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3.2 Tujuan Khusus	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4 Manfaat Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit.	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.2 Manfaat bagi Tenaga Kesehatan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat... ..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1 Konsep Fasilitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1 Pengertian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- 2.1.2 Indikator Fasilitas..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.1.3 Elemen Penilaian Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK)
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
- 2.1.4 Fasilitas Rumah Sakit..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.1.5 Fasilitas Rawat Inap **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.2 Konsep Kepuasan Pasien **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2.2.1 Pengertian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2.2.4 Manfaat Kepuasan Pasien .. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pasien **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.3 Kerangka Teori..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.4 Kerangka Konseptual **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 2.5 Hipotesis Penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- BAB 3 METODE PENELITIAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.1 Desain Penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.2 Populasi, Sampling, dan Sampel..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.2.1 Populasi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.2.2 Sampling **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.2.3 Sampel..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.3.1 Variabel **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.3.2 Definisi Operasional..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.4 Kerangka Kerja **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.5 Pengumpulan Data **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
 - 3.5.1 Instrumen **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

3.5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6 Analisis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.1 Langkah-langkah Analisa Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7 Etika penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.1 <i>Informed concent</i> (Lembar Persetujuan) .	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.2 <i>Anonimity</i> (tanpa nama)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.8 Keterbatasan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1 Hasil Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.2 Data Umum Responden	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.3 Data Khusus	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2 Pembahasan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.1 Fasilitas Pelayanan di RSI Sakinah Mojokerto .	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.2 Kepuasan Pasien Tentang Layanan Rawat Inap pasien di RSI Sakinah Mojokerto.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.3 Hubungan Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Layanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1 Simpulan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2 Saran.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

- 5.2.1 Bagi Rumah Sakit **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 5.2.2 Bagi Masyarakat..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- 5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya ... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persyaratan Ruangan Rawat Inap.....	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto	52
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelas Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Mei 2020	64
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pembiayaan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Mei 2020.....	65
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas pelayanan di RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Mei 2020	65
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Fasilitas Pelayanan	65
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Tentang Layanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Mei 2020.....	68
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kuesioner Kepuasan Pasien Tentang Layanan Rawat Inap	68
Tabel 4.7	Tabulasi Silang Antara Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Layanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto Pada Bulan Mei 2020	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto	45
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto	47
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Inap di RSI Sakinah Mojokerto	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Kampus **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari RSI Sakinah.. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden .. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 5 Kuesioner..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 6 Rekapitulasi Data..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 7 Tabel Distribusi Frekuensi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 8 Tabel Silang Fasilitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 9 Hasil Uji Spearman Rho **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan Skripsi..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikary, G., Shajedur Rahman Shawon, M., Wazed Ali, M., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Jasim Uddin, M. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLoS ONE*, *13*(5), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Badjamal, F. (2014). Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada Rsud Palu. *Katalogis*, *2*(7).
- Banka, G., Edgington, S., Kyulo, N., Padilla, T., Mosley, V., Afsarmanesh, N., Fonarow, G. C., & Ong, M. K. (2015). Improving patient satisfaction through physician education, feedback, and incentives. *Journal of Hospital Medicine*, *10*(8), 497–502. <https://doi.org/10.1002/jhm.2373>
- Basri, A. H., & Leoganda, D. F. (2016). Hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien bpjs (The Relationship Between in Ward Facilities with the Level of BPJS Patient Satisfaction). *Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs*, *07*(01), 47–54.
- Damanik, S. E. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, *13*, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S. (2015). Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. *Health*, *07*(11), 1460–1465. <https://doi.org/10.4236/health.2015.711160>
- Hafizurrachman, M. (2011). *Manajemen Pendidikan dan Kesehatan*. Sagung Seto.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Balance Vol. XIV No. 1 | Januari 2017 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Balance*, *XIV*(1), 44–56.
- Hidayat, A. A. A. (2012). *Metode Penelitian Untuk Mahasiswa Keperawatan*. Salemba Medika.
- Hill, N. (2017). The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement. *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. <https://doi.org/10.4324/9781315239279>
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>

- Indrayani, R. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Di Ahass Tunas Hartana Motor). *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, Dan Desain 2016, August*. https://www.researchgate.net/publication/327305793_ANALISIS_KEPUASAN_PELANGGAN_DENGAN_MENGGUNAKAN_MODEL_SERVQUAL_STUDI_KASUS_DI_AHASS_TUNAS_HARTANA_MOTOR
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- KARS. (2017). Standar Akreditasi Rumah Sakit. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, 421.
- Kemendes RI. (2014). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 56 TAHUN 2014 TENTANG KLASIFIKASI DAN PERIZINAN RUMAH SAKIT. *Peraturan Menteri Kesehatan*.
- Kemendes RI. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2016 TENTANG PERSYARATAN TEKNIS BANGUNAN DAN PRASARANA RUMAH SAKIT. *Peraturan Menteri Kesehatan, June*.
- Laksana, F. (2013). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu.
- Lena, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. *Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suendra, I. wayan. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Komunikasi Penelitian*, 2(2), 1–12.
- Muninjaya, A. A. G. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Natesan, P., Hadid, D., Harb, Y. A., & Hitti, E. (2019). Comparing patients and families perceptions of satisfaction and predictors of overall satisfaction in the emergency department. *PLoS ONE*, 14(8), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221087>
- NHS. (2013). Increasing Business Success: Building Customer Satisfaction. *Infosurv Research*.
- Notoatmodjo, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016a). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Pai, Y. P., Ravi, G., & Chary, S. (2011). *Factors affecting In-patient Satisfaction in Hospital - A Case Study*. 1987, 1025–1031. <http://www.trikal.org/ictbm11/pdf/ServiceIndustry/D1279-done.pdf>
- Pohan, I. . (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset*

Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 2(1), 1–12.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>

Rangkuti, F. (2012). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.

Sabarguna, B. S. (2011). *Master Plan Pembangunan Rumah Sakit*. Salemba Medika.

Setiadi. (2013). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu.

Silalahi, J., Rantetampang, A. L., Msen, Y., & Mallongi, A. (2019). *The Factors Influencing Patient Satisfaction in Interna Room Men Puncak Jaya Hospital*. 4(June), 11–19.

Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29.
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Penerbit Andi.

Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., & Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open Public Health Journal*, 11(1), 201–208. <https://doi.org/10.2174/1874944501811010201>