



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NIRWANA
BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh

**Fathiah
NIM SA20009**

**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU**

2024

PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala kemudahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Nirwana Banjarbaru”. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan kepada :

1. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, cinta pertama Bapak Tajudin Noor, serta pintu surga, Ibunda Siti Juhriah, S.HI., Gr. yang sangat saya banggakan karena tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta memberikan dukungan moral dan materil dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putrinya. Dan adik saya tersayang si kembar Naura Sabila dan alm. Nor Jannah, serta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan.
2. Bapak Dr.Ir. Bambang Joko Priatmadi, MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
3. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM,. M.Pd,. MPH, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari dan Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S,Pi,. M.Kes selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari.
4. Bapak Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep,. MARS selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Pertama, serta Bapak Abdurrahman Sidiq, S.KM,.MARS selaku Pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi selama berjalannya skripsi ini.
5. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM,.M.Pd,.MPH selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Reny Marliadi, M.Ak selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi ini.
6. Seluruh Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit, yang sudah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.

7. RSUD Nirwana Banjarbaru yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan, terkhusus untuk Ka Aisyah dan Ka Ervin yang banyak membantu dalam penelitian saya.
8. Teman-teman ARS Angkatan 2020, khususnya 7 Manusia Harimau Sella, Ghina, Titi, Alda, Adis, Zahra, yang telah banyak membantu, mendukung, memberikan waktu, ilmu, pengalaman dan menemani selama perkuliahan hingga skripsi ini.
9. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta Inung, Fadhila, Pitria, Zahwa, Vina, Rahma, Bella, Rara, Isyfa, Awa, Ismah, Hani dan Nazwa terima kasih selalu ada di masa-masa sulit penulis, dan mendengarkan keluh kesah penulis. Ucapan syukur kepada Allah karena telah memberikan sahabat terbaik seperti kalian.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, Fathiah atas segala kerja keras dan semangatnya hingga tidak pernah menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan atas segala bantuan dan dukungannya selama ini. *Aamiin yarobbal alamin.*

Banjarbaru, 27 Mei 2024

Penulis

Fathiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Mutu Pelayanan Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
2.4. <i>State Of The Art</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.6. Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not defined.

2.7. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Jenis/ Rancangan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Lokasi dan Waktu	Error! Bookmark not defined.
3.4. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.8. Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1. Menyunting Data (<i>Editing</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2. Mengkode Data (<i>Coding</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3. Memproses Data (<i>Processing</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.9.4. Memasukkan Data (<i>Entry</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.9.5. Membersihkan Data (<i>Cleaning</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.10. Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.1. Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.2. Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
3.11. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Partisipan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.2. Hasil Analisis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
4.3. Diskusi/ Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>State Of The Art</i>	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Tangible</i> Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Assurance</i> Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Empathy</i> Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Pasien Rawat Inap di RSU Nirwana Banjarbaru	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Bivariat**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Gambar Kerangka Konsep Kerangka Konsep **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Uji validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Surat Izin Melakukan Studi Pendahuluan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Balasan Surat Izin Studi Pendahuluan..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Surat Izin Melaksanakan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Surat Balasan Melaksanakan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Lembar Rekapitulasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Hasil Analisis Univariat dan Analisis Bivariat (*Spearman Rank*)
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12. Ethical Clearance**Error! Bookmark not defined.**

