

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS
III TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DIBANGSAL PENYAKIT DALAM
RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG
TAHUN 2022**

SKRIPSI



Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran
Universitas Baiturrahmah

ANITA CLARA SIREGAR

1710070100088

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap
Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Penyakit Dalam RSI Siti
Rahmah Padang Tahun 2022**

Disusun Oleh
ANITA CLARA SIREGAR
1710070100088

Telah Disetujui

Padang, 08 Desember 2022

Pembimbing 1



(dr. Wahyu Amran, MARS)

Pembimbing 2



(Dra. Fidriani Sjaff, M.Si)

Penguji 1



(dr. Rinita Amelia, M.Biomed)

Penguji 2



(dr. Annisa Lidra Maribeth, MKM)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : ANITA CLARA SIREGAR

NIM : 1710070100088

Mahasiswa : Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran

Universitas baiturrahmah, Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya ini berupa skripsi dengan judul "*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2022*" adalah asli dan belum pernah dipublikasi atau diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Baiturrahmah maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan orang lain, kecuali pembimbing dan pihak lain sepengetahuan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Apabila terdapat penyimpangan didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain yang sesuai norma dan hukum yang berlaku.

Padang, 08 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



ANITA CLARA SIREGAR

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan pasien merupakan indikator yang penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan suatu Rumah Sakit. Cara untuk menilai kualitas sebuah pelayanan dengan lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Maka dari itu diperlukan petugas yang berkualitas agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Tujuan : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap kualitas pelayanan kesehatan dibangsal penyakit dalam RSI Siti Rahmah Padang Tahun 2022.

Metode : Penelitian dilakukan pada bulan Agustus - September 2022. Jenis penelitian adalah *deskriptif kuantitatif*. Populasi terjangkau pada penelitian adalah semua pasien rawat inap Kelas III di Bangsal Penyakit Dalam RSI Siti Rahmah tahun 2022 sebanyak 92 sampel dengan teknik *random sampling*. Analisa data univariat disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan pengolahan data menggunakan komputerasi program SPSS versi IBM 25.0.

Hasil : Usia terbanyak adalah 46-55 tahun yaitu 28 orang (30,4%), jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu 52 orang (56,5%), pendidikan terbanyak adalah SLTA yaitu 45 orang (48,9%), pekerjaan terbanyak adalah wiraswasta yaitu 32 orang (34,8%), dimensi bukti fisik (*tangibles*) terbanyak adalah puas yaitu 88 orang (95,7%), dimensi kehandalan (*reliability*) terbanyak adalah puas yaitu 79 orang (85,9%), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terbanyak adalah puas yaitu 75 orang (81,5%), dimensi jaminan (*assurance*) terbanyak adalah puas yaitu 68 orang (73,9%), dimensi empati (*emphaty*) terbanyak adalah puas yaitu 84 orang (91,3%), kepuasan pasien terbanyak adalah puas yaitu 67 orang (72,8%).

Kesimpulan : Usia terbanyak adalah 46-55 tahun, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, pendidikan terbanyak adalah SLTA, pekerjaan terbanyak adalah wiraswasta, dimensi bukti fisik (*tangibles*) terbanyak adalah puas, dimensi kehandalan (*reliability*) terbanyak adalah puas, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terbanyak adalah puas, dimensi jaminan (*assurance*) terbanyak adalah puas, dimensi empati (*emphaty*) terbanyak adalah puas, kepuasan pasien terbanyak adalah puas.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, rawat inap kelas III, kepuasan pasien