

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DALAM  
PELAKSANAAN *PATIENT CENTERED CARE* DI RUMAH  
SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG DENGAN  
METODE SEM PLS TAHUN 2024**



**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SINDY SETIA PRATIWI  
NPM : 2010070160009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2024**

FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
Skripsi, Agustus 2024

Sindy Setia Pratiwi

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DALAM  
PELAKSANAAN *PATIENT CENTERED CARE* DI RUMAH SAKIT  
ISLAM IBNU SINA PADANG DENGAN METODE SEM PLS  
TAHUN 2024**

Ix + 102 halaman, 6 gambar, 23 tabel, 6 lampiran

**ABSTRAK**

*Patient Centered Care* adalah pelayanan kesehatan yang memusatkan pelayanan pada pasien dilakukan agar pasien mendapatkan jaminan bahwa pasien tersebut mendapat informasi serta mengutamakan sentuhan daripada hanya berbicara dengan pasien. Tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan. Indikator Mutu Indeks Kepuasan Pasien RSI Ibnu Sina Padang tahun 2023 di semester 1 diperoleh hasil 82,749% dan di semester 2 diperoleh hasil 80,028% dengan target  $\geq 90\%$ .

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 90 orang, menggunakan Teknik *Simple Random Sampling*, pengolahan data menggunakan aplikasi komputer *smart pls*. Analisis uji statistik yang digunakan adalah *inner model* dan *outer model*.

Hasil analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap dimensi menghormati ( $p\text{-value} = 0,638$ ), dimensi informasi ( $p\text{-value} = 0,496$ ), dimensi kenyamanan ( $p\text{-value} = 0,620$ ), dan terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap dimensi koordinasi ( $p\text{-value} = 0,042$ ), dimensi dukungan ( $p\text{-value} = 0,000$ ), dimensi keterlibatan ( $p\text{-value} = 0,000$ ), dimensi asuhan ( $p\text{-value} = 0,000$ ), dan dimensi akses ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

Disarankan pada rumah sakit agar meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan dukungan emosional ketika berkonsultasi, terampil dan cekatan dalam memenuhi kebutuhan, meningkatkan koordinasi antar staf medis, memberikan informasi yang konsisten, memberikan kenyamanan kebersihan dan kerapian, memberikan dukungan ketika mengutarakan kekhawatiran, melibatkan keluarga pasien dalam sesi edukasi, meningkatkan pemberian edukasi keadaan darurat, memberikan akses bertemu dokter dengan tepat waktu.

**Kata Kunci :** *Patient Centered Care*, Kepuasan, Pasien

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Pelaksanaan Patient Centered Care di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang dengan Metode SEM PLS Tahun 2024

Nama : Sindy Setia Pratiwi

NPM : 2010070160009

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan lulus pada tanggal 28 agustus 2024.

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

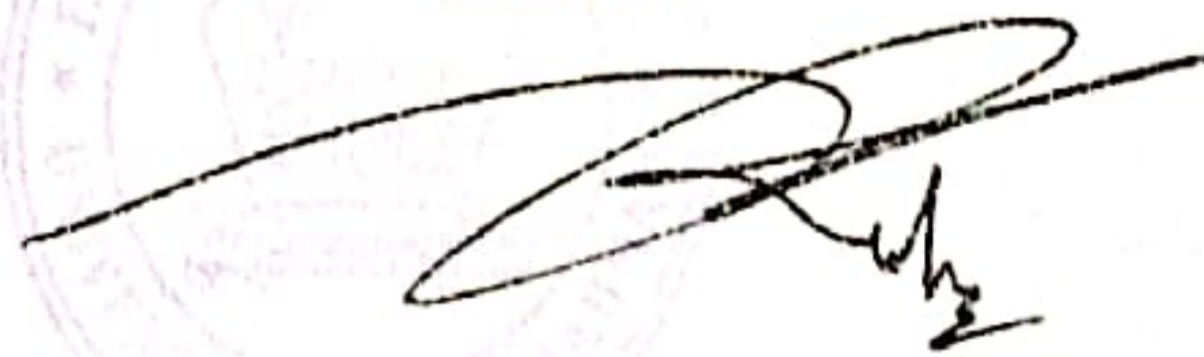
Pembimbing II



Tesi Rahmaddian, SKM, MARS

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
DEKAN



dr. Rinita Amelia, M.Biomed, Ph.D

**TIM PENGUJI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN**

Padang, 28 Agustus 2024

Ketua



Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

Anggota



Tosi Rahmaddian, SKM, MARS

Anggota



Novia Zulfa Hanum, SKM, MKM

Anggota



drg. Intan Kamala Aisyiah, MARS

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sindy Setia Pratiwi  
NPM : 2010070160009  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit  
Jenjang : Sarjana

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Pelaksanaan *Patient Centered Care* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang dengan Metode SEM PLS Tahun 2024.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Oktober 2024



(Sindy Setia Pratiwi)

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Rumah Sakit .....	11
2.2 Rawat Inap.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.4 Kepuasan Pasien.....	17
2.5 <i>Patient Centered Care</i> .....	20
2.6 Metode SEM PLS.....	24
2.7 Kerangka Teoritik.....	26
2.8 Kerangka Konsep .....	27
2.9 Hipotesis Penelitian.....	27
2.10 Penelitian Terdahulu.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32

3.5	Teknik Pengolahan Data .....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	35
3.7	Definisi Operasional Penelitian.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.2	Karakteristik Responden .....	41
4.3	Analisis <i>Outer Model</i> .....	44
4.4	Analisis Deskriptif.....	52
4.5	Analisis <i>Inner Model</i> .....	60
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>		
5.1	Keterbatasan Penelitian .....	67
5.2	Analisis Univariat.....	67
5.3	Analisis Bivariat .....	77
5.4	Analisis Multivariat .....	89
<b>BAB VI PENUTUP</b>		
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		