

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP RUANG VIP DENGAN RUANG SAL
DI RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK**

SKRIPSI



Disusun oleh :

SISKA JANUARTI

07712005

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GRESIK
2011**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP RUANG VIP DENGAN RUANG SAL
DI RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Psikologi
Pada Program Studi Psikologi
Universitas Muhammadiyah Gresik**

Disusun Oleh :

SISKA JANUARTI

07712005

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GRESIK
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

Dosen Pembimbing I,

Awang Setiawan Wicaksono, M. Psi.
NIP. 198106302005011002

Dosen Pembimbing II,

Achmad Irfan Muzni, M. Psi.
NIP. 07110207074

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUANG VIP DENGAN RUANG SAL DI RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK

Disusun Oleh :

SISKA JANUARTI

07712005

Telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan para Dewan Penguji Skripsi Universitas Muhammadiyah Gresik dan dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi.

Disahkan pada Hari : Senin

Tanggal : 15 Agustus 2011

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Gresik

DEKAN

Achmad Irfan Muzni, M.Psi.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

	Nama/NIP	Tanda Tangan
KETUA	Idha Rahayuningsih, M.Psi.	
SEKRETARIS	Dra. Asri Rejeki, MM.	
ANGGOTA	Awang Setiawan Wicaksono, M.Psi	

HALAMAN MOTTO

Pengetahuan Adalah Kekuatan

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Kupersembahkan karyaku
Untuk kedua orang tuaku
Papa RA Gondo Raile, Mama Suluhhati, S.Pd
Untuk Suamiku Tercinta
Dr. Moh Ainul Yaqin, MARS
Untuk anak-anakku yang aku sayangi
Rani dan Rama**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam semoga tetap terlimpahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Seiring dengan rasa syukur kepada Allah SWT., atas terselesainya skripsi ini berjudul “PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUANG VIP DENGAN RUANG SAL DI RSIA NYAI AGENG PINATIH GRESIK”

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Achmad Irfan Muzni, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapak Awang Setiawan Wicaksono, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I.
3. Bapak Achmad Irfan Muzni, M.Psi selaku dosen wali dan Pembimbing II.
4. Ibu Idha Rahayuningsih, M.Psi selaku Kaprodi Psikologi
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
6. Tim penguji yang telah banyak memberikan masukan berharga untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Orang tuaku yang telah memberikan bimbingan, dukungan, doa, perhatian dan kasih sayangnya.
8. Suamiku tercinta mas Yayak atas segala perhatian, kesabaran, dukungan semangat dan cinta kasihnya.

9. Anak-anakku tersayang, Rani dan Rama, yang telah banyak mengorbankan waktu kebersamaan dengan mami. Semoga apa yang telah mami raih dapat menjadi teladan yang baik dan memacu semangat kalian untuk kelak meraih cita-cita yang lebih tinggi.
10. Teman temanku di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik.
11. Adik adiku Catrine, Iphe, Chio, Jenick, Meeta, Erma yang selalu memberikan senyum di hari hariku.
12. Seluruh tenaga medis, paramedis dan nonmedis di Rumah Ibu dan Anak Nyai Ageng Pinatih, yang juga telah banyak membantu tenaga, pikiran dan doa untuk kelancaran penelitian ini.

Penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang Psikologi.

Gresik, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAKSI.....	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan masalah.....	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	16

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teori.....	17
A.1. Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien	
1.1. Pengertian Kepuasan.....	17
1.2. Kepuasan konsumen	18
1.3. Teori Kepuasan.....	22
1.4. Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen membeli....	23
1.5. Proses pengambilan keputusan konsumen.....	25
1.6. Kepuasan pasien.....	27
1.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	29
A.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Rumah Sakit	
2.1. Pengertian Rumah Sakit.....	35
2.2. Karakteristik Pelayanan Jasa Rumah Sakit.....	38
A.3. Tinjauan Tentang Rawat Inap	
3.1. Pengertian Rawat Inap.....	41
3.2. Pelayanan yang Didapat di Ruang Rawat Inap.....	43
A.4. Karakteristik Konsumen	
4.1. Prilaku Konsumen.....	48
4.2. Karakteristik Demografi, Ekonomi dan Sosial Konsumen....	49
4.3. Faktor faktor yang menentukan kelas sosial.....	52
B. Hubungan Antar Variabel.....	52
C. Kerangka Konseptual.....	55
D. Hipotesis.....	55

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	56
B. Identifikasi Variabel.....	56

C. Definisi Operasional	58
D. Populasi dan Sampel	61
E. Tehnik Pengumpulan Data	
E.1. Alat Pengumpulan Data.....	62
F. Validitas dan Reliabilitas	
F.1. Validitas.....	65
F.2. Reliabilitas.....	66
G. Teknik Analisis Data.....	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
A.1. Gambaran Tentang Lokasi Penelitian.....	68
A.2. Lokasi Penelitian.....	69
A.3. Struktur Organisasi.....	69
A.4. Sumber Daya Manusia.....	69
A.5. Instalasi di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik.....	70
A.6. Peralatan dan Pelaksanaan Penelitian.....	71
A.7. Subyek Penelitian.....	72
A.8. Karakteristik Responden.....	73
A.9. Hasil Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	76
A.10. Hasil Penelitian.....	80
B. Pembahasan.....	87

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA.....89

LAMPIRAN.....91

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kajian Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien... 8
2. Gambar 2.1 Alur Pasien Rawat Inap.....43
3. Gambar 2.2 Bagan Kerangka Konseptual.....55
4. Gambar 3.1 Variabel Penelitian57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah keluhan pasien periode bulan Januari s/d Juni 2010.....	6
Tabel 1.2. Jumlah keluhan pasien periode bulan Juli s/d Desember 2010.....	7
Tabel 2.1. Karakteristik Demografi dan Subbudaya di Indonesia.....	50
Tabel 3.1. Alternatif skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.....	64
Tabel 3.2. <i>Blueprint</i> Tingkat Kepuasan Pasien	65
Tabel 4.1. Kompetensi dan jumlah SDM RSIA Nyai Ageng Pinatih Th.2011....	70
Tabel 4.2. Instalasi di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik Tahun 2011.....	71
Tabel 4.3. Karakteristik pasien berdasarkan kelas perawatan.....	73
Tabel 4.4. Karakteristik pasien berdasarkan tingkat usia.....	73
Tabel 4.5. Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan.....	75
Tabel 4.6. Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov Z.....	77
Tabel 4.7. <i>Blueprint</i> Tingkat kepuasan pasien yang sah.....	78
Tabel 4.8. <i>Blueprint</i> tingkat kepuasan pasien yang gugur.....	78
Tabel 4.8. Rangkuman hasil uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.9. Tingkat kepuasan pasien ruang VIP.....	80
Tabel 4.10. Tingkat kepuasan pasien ruang sal.....	80
Tabel 4.11. Uji Perbedaan Indikator Kinerja Berdasarkan Ruang Inap.....	81
Tabel 4.12. Uji Perbedaan Indikator Kualitas Berdasarkan Ruang Inap.....	81
Tabel 4.13. Uji Perbedaan Indikator Proadmin Berdasarkan Ruang Inap.....	82
Tabel 4.14. Uji Perbedaan Indikator Fasilitas Berdasarkan Ruang Inap.....	83
Tabel 4.15. Aspek Kepuasan Sebagian Besar Pasien Ruang VIP.....	83

Tabel 4.16. Aspek Ketidakpuasan Sebagian Besar Pasien Ruang VIP.....	84
Tabel 4.17. Aspek Kepuasan Sebagian Besar Pasien Ruang Sal.....	85
Tabel 4.18. Aspek Ketidakpuasan Sebagian Besar Pasien Ruang Sal.....	86
Tabel 4.19. Tabulasi Silang Kelas Perawatan Dengan Pendidikan.....	88
Tabel 4.20. Independen Sampel Test.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	91
2.	Struktur organisasi.....	96
3.	Uji Reliabilitas.....	97
4.	Crosstabs Total Tingkat Kepuasan Dengan Ruang Perawata.....	103
5.	Uji Normalitas.....	108
6.	Crosstabs Per Variabel Dengan Kelas Perawatan.....	112
7.	T-Test Independen Samples.....	139
8.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	

ABSTRAKSI

Siska Januarti (07712005) Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang VIP Dengan Ruang Sal di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa memiliki ciri khas yang padat modal, padat teknologi, padat karya dan memiliki produk yang heterogen. Keadaan ini berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang dapat memuaskannya. Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik berdasarkan jenis kelas perawatan. Jenis kelas perawatan yang dimaksud adalah ruang VIP dengan ruang sal. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pada pasien dirawat inap ruang VIP dengan pasien rawat inap ruang sal.

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik untuk mencari perbedaan tingkat kepuasan antara pasien yang dirawat di ruang VIP dan Sal. Responden yang berada di ruang VIP maupun yang berada di ruang Sal berada pada keadaan yang produktif dimana usia konsumen yang berada pada kisaran usia 20-30 tahun akan mengkonsumsi produk dan jasa yang berbeda, Perbedaan usia tersebut juga akan menimbulkan selera dan kesukaan terhadap merek yang masih labil.

Uji statistik dengan independen t test didapatkan hasil sig. 0,326, α 0,05. Dengan nilai sig 0,326 berarti nilai hasil sig $>$ α yang artinya H_0 diterima. Tingkat kepuasan pasien VIP yang sangat puas sejumlah 86,8%, dan tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang VIP yang puas sejumlah 13,2% dan tingkat kepuasan pasien Sal yang sangat puas sejumlah 76,3%, dan tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang sal yang puas sejumlah 23,7%. Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan anatar pasien yang dirawat di ruang VIP dengan ruang Sal.

Kata Kunci; Tingkat Kepuasan, Ruang Inap VIP, Ruang Inap Sal