



SKRIPSI

**HUBUNGAN PERSEPSI PEMBATAHAN JAM KUNJUNG
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RSU Dr. H. KOESNADI
BONDOWOSO**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

**Oleh :
Robby Hakim
12.1101.1095**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2016**

PENGESAHAN

**HUBUNGAN PERSEPSI PEMBATAAN JAM KUNJUNG
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP RSUD Dr. H. KOESNADI
BONDOWOSO**

Robby Hakim
NIM. 12.110.11095

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 06 Agustus 2016

Penguji,

1. Ketua : Elok Permatasari, S. KM., M.Kes. (.....)
2. Penguji I : Asmuji, S.KM., M.Kep. (.....)
3. Penguji II : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. (.....)

Mengetahui,
Dekan

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat
NIP. 19701213 200501 2001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Hubungan Persepsi Pembatasan Jam Kunjung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H Koesnadi Bondowoso” dapat terselesaikan dengan baik. Atas terselesainya skripsi ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, D.E.S.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ns. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes. selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, S.KM., M.Kep. selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan ilmu dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J selaku pembimbing II yang telah sabar memberikan ilmu dan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari belum sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaannya skripsi ini.

Jember, Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Rumah Sakit.....	8
B. Konsep Persepsi	21
C. Konsep Kepuasan Pasien.....	25
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	33
A. Kerangka Konsep	33
B. Hipotesis	34

BAB IV METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	35
C. Tempat dan Waktu Penelitian	37
D. Definisi Operasional.....	38
E. Etika Penelitian.....	41
F. Alat Pengumpulan Data	42
G. Prosedur Pengumpulan Data	43
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
I. Pengolahan dan Analisa Data	45
BAB V HASIL PENELITIAN	50
A. Data Umum	50
B. Data Khusus	52
BAB VI PEMBAHASAN.....	55
A. Interpretasi Hasil	55
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan	64
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar <i>Inform Consent</i>	72
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	73
Lampiran 3. Kuesioner Persepsi Pembatasan Jam Kunjungan.....	74
Lampiran 4. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	77
Lampiran 5. Tabulasi Data.....	80
Lampiran 6. Uji Statistik.....	96
Lampiran 7. Surat Permohonan Ijin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Kesehatan.....	101
Lampiran 8. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Bakesbangpol.....	102
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian Dari RSUD Dr. H. Koesnadi.....	103
Lampiran 10. Surat Telah Melakukan Penelitian Dari RSUD Dr. H. Koesnadi.....	104
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	105

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. (tesis). Semarang: Universitas Diponegoro. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015
- Ashari, M.I. (2013). *Hubungan Antara Persepsi Peserta Diklat Terhadap Penyelenggaraan Program Pendidikan dan Pelatihan Dengan Motifasi Belajar*. Universitas Pendidikan Indonesia. <http://eprints.walisongo.ac.id/3518/3/10121088.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Cetakan ke III. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ayuningtyas, D. (2014). *Kebijakan Kesehatan: Prinsip dan Praktek*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Erliza, N.C. (2016). *Aturan Pembatasan Jam Besuk Pasien RS Islam Amal Sehat Sragen*. <http://www.rsiamal sehat.com/berita-aturan-pembatasan-jam-besuk-pasien-rs-islam-amal-sehat-sragen.html> diakses pada tanggal 8 Desember 2015
- Handayani, L.T. (2014). *Buku Ajar Statistik Inferensial*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Jember. Tidak Dipublikasikan.
- Hardi, J. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasamaran Barat Tahun 2010*. http://repository.unand.ac.id/17291/1/ANALISIS_TINGKAT_KEPUASAN_PASIEN_UMUM_DAN.pdf diakses pada tanggal 24 Oktober 2015
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (Tesis). Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/23741/1/Dadang_Hermanto.pdf
- Hidayat, A.A.A. (2008). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika
- _____. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika

- Hufron, A. & Supratman. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta*. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/496/3d.pdf?sequence=1>
- Karyati, S.B. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsi Sultan Agung Semarang*. <https://core.ac.uk/download/pdf/11717951.pdf> diakses pada tanggal 29 November 2015
- Kolibu, F.K., Rumayar, A.A., Alamri, A.M. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado*. *Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT* Vol. 4 No. 4. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/viewFile/10213/9800> diakses pada tanggal 29 November 2015
- Kotler, P. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta:PT.Indeks.
- Muninjaya, A. A. G. (2008). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Normadewi, B. (2012). *Analisis Pengaruh Jenis Kelamin Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Dengan Love Of Money Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11734322.pdf> diakses pada tanggal 29 November 2015
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, H.A., & Aryati, S. (2009). *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*. Volume 2, Nomor 2. *Jurnal Keperawatan*. <http://journal.umsurabaya.ac.id/index.php/Health/article/download/8/13> diakses pada tanggal 29 November 2015
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta: Selemba Medika.
- Orah, A.O.M. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lansot Kota Tomohon*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado. <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/jurnal-Amelia-O.-M.-Orah.pdf> diakses pada tanggal 29 November 2015

- Pieter, H. Z., & Lubis, N.L. (2010). *Pengantar Psikologi dalam Keperawatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purnamaningsih, N.K.A. (2016). *Pengaruh Gender, Usia, Tingkat Pendidikan, Dan Status Sosial Ekonomi Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi*. Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Denpasar [https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1215351135-1 HALAMAN %20AWAL.pdf](https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1215351135-1_HALAMAN_%20AWAL.pdf) diakses pada tanggal 28 November 2015
- Rama, M., & Kanagaluru. (2011). *A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International Journal Of Busines Economic and Manajement Research, Vol: 1, No: 3. www.zenithresearch.org.in/images/.../2_ZIBEMR_VOL1_ISSUE3.pdf diakses pada tanggal 28 November 2015
- Riyadi, M. (2005). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya <http://puskesmasmantang.weebly.com/uploads/5/1/7/4/51741505/skripsi.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015
- RSUD kec. Mandau.(2013). *Standart prosedur oprasional penerimaan kunjungan pasien rawat inap*. [https://www.scribd.com/doc/227302298 /02-Sop-Penerimaan-Kunjungan-Pasien-Irna](https://www.scribd.com/doc/227302298/02-Sop-Penerimaan-Kunjungan-Pasien-Irna) diakses pada tanggal 8 Desember 2015
- Satrianegara, M.f., & Saleha, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Satrianegara, M.F., & Saleha, S. (2011). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Selemba Medika.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswadi. (2000). *Evaluasi Kebijakan Jam Kunjung Bebas Di RS Panti Rahayu*. Yogyakarta: Universitas Gajahmada. http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=5447 diakses pada tanggal 8 Desember 2015
- Siswanto., Susila., dan Suyanto. (2013). *Metodologi Kedokteran dan Kesehatan*. Yogyakarta: Bursa Ilmu
- Sudian, T. (2012). *Hubungan Kepuasan pasien Tehadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIEN-185-jurnal_sudian.pdf diakses pada tanggal 23 Oktober 2015

- Wijino, D.J. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan kedua. Surabaya: Airlangga Unniversity Press.
- Wira, I.A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Wangaya Kota Denpasar*. http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002-tesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf diakses pada tanggal 8 Desember 2015
- Wusko, A.U. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*. *Jurnal Ketsa Bisnis*, 1(1), 15-28. <http://jurnal.yudharta.ac.id/wp-content/uploads/2015/03/Pengaruh-kualitas-pelayanan-Terhadap-kepuasan-pengguna-jasa-pada-Rumah-sakit-umum-daerah-Bangil-Kabupaten-pasuruan.pdf> diakses pada tanggal 24 Oktober 2015
- Yusnita, E., Aisah, S., & Ernawati. (2012). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. Volume 5, Nomor 1. Pekalongan: *Jurnal Keperawatan*. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=418815&val=434&title=HUBUNGAN%20KOMUNIKASI%20TERAPEUTIK%20PERAWAT%20DENGAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PASIEN%20DI%20RSUD%20KRATON%20KABUPATEN%20PEKALONGAN> diakses pada tanggal 24 Oktober 2015
- Zamila. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekan Baru Riau*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14629/1/09E02202.pdf> diakses pada tanggal 28 November 2015