

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT INAP I (KELAS III) DI RUANG PANGANDARAN
RSUD SAIFUL ANWAR KOTA MALANG**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS



LAILA KAMILA SYAHIDAH

(NIM : 202320460111081)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT INAP I (KELAS III) DI RUANG PANGANDARAN
RSUD SAIFUL ANWAR KOTA MALANG**

KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Studi Profesi Ners



Disusun Oleh:

LAILA KAMILA SYAHIDAH

(NIM : 202320460111081)

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI NERS

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Karya Ilmiah Ners : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang

Nama Lengkap : Laila Kamila Syahidah

NIM : 202320460111081

Jurusan : Profesi Ners

Universitas / Institute / Politeknik : Universitas Muhammadiyah Malang

Alamat Rumah Dan No.Hp : Perum Karaba Indah Blok Af/20 Rt 003 Rw 010 / 089664884953

Alamat Email : Lailaakmla.16@gmail.com

Dosen Pembimbing

Nama Lengkap Dan Gelar : Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep

Nip. Umm : 11218030638

Menyetujui
Ketua Program Studi Profesi Ners
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang



(Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep)
NIP. UMM : 112005080425

Malang, 10 Desember 2024

Dosen Pembimbing I



(Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep)
NIP. UMM : 11218030638

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT INAP I (KELAS III) DI RUANG PANGANDARAN
RSUD SAIFUL ANWAR KOTA MALANG
KARYA ILMIAH AKHIR NERS

Disusun Oleh :

Laila Kamila Svahidah
(NIM : 202320460111081)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam ujian sidang
Tanggal : 18 Desember 2024 dan telah diterima sebagai bagian persyaratan yang
diperlukan untuk meraih gelar NERS pada Program Studi Profesi Ners, Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Sunardi, Ns., M.Kep

NIP. UMM 112005080425

()

Penguji 2 : Lilis Setyowati, M.Sc

NIP. UMM 11218030644

()

Penguji 3 : Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep

NIP. UMM 11218030638

()

Ditetapkan Di Malang, Tanggal : 18 Desember 2024



Dekan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang

Dr. Yoyok Bekti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom
NIDN. 0714097502

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Laila Kamila Syahidah

NIM : 202320460111081

Program Studi : Profesi Ners

Judul KIAN : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran Rsud Dr. Saiful Anwar Kota Malang

Menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) ini adalah hasil jiplakan maka yang menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 10 Desember 2024



Laila Kamila Syahidah

NIM. 202320460111081

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunianya berkat rakhmat dan bimbingan-nya saya dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang”.

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan, arahan, dukungan dan dorongan dari berbagai macam pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini diantaranya yaitu :

1. Bapak Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep selaku kepala prodi Pendidikan profesi ners fakultas ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dan banyak memberikan dukungan, dorongan dan motivasi untuk mengerjakan KIAN
4. Ibu Lilis Setyowati, M.Sc selaku dosen penguji 2
5. Terimakasih kepada kedua orang tua saya serta saudara-saudara saya yang telah mendoakan dan memberikan semangat selama penulisan skripsi ini
6. Terimakasih kepada teman-teman Ners 29 yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan KIAN

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) jauh dari kata sempurna, mohon maaf atas segala kesalahan dan ketidaksopanan yang mungkin telah saya perbuat. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan setiap langkah-langkah kita menuju kebaikan, semoga tugas KIAN ini dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat diluar sanah.

Malang, 10 Desember 2024

Laila Kamila Syahidah

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang

Laila Kamila Syahidah¹ Zahid Fikri²

Universitas Muhammadiyah Malang

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan di sebuah fasilitas kesehatan. Untuk itu, rumah sakit di tuntun mampu memberikan pelayanan yang optimal demi mencapai kepuasan. Berdasarkan data kepuasan pasien masih banyak rumah sakit yang tidak memenuhi standar pemerintah yaitu (>95%). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat inap I (kelas III) di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

Tujuan: Tujuan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat inap I kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

Metode: Pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis deskriptif-kuantitatif dengan menggunakan Teknik *total sampling* dan didapatkan sebanyak 35 responden yang dilakukan di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang yang dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2024. Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien (RATER).

Hasil: Hasil dalam penelitian ini menunjukkan Tingkat kepuasan pasien dalam lima dimensi yaitu dimensi keandalan, dimensi Realibility (kehandalan) 91,4%, dimensi Assurance (jaminan) 94,3%, dimensi Tangibles (kenyataan) 85,7%, dimensi Empaty (empati) 100%, dimenai Responsiveness (ketanggapan) 97,1%.

Kesimpulan: Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yang di dapatkan di ruang Pangandaran RSUD Saiful anwar berada di kategori puas.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Manajemen Keperawatan, Kepuasan Pasien.

¹Mahasiswa Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.

² Dosen Program Studi Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang.

ABSTRACT

Analysis Of Patient Satisfaction Level In Inpatient Installation I (Clas III) In Pangandaran Room Of Dr. Saiful Anwar Hospital Malang City

Laila Kamila Syahidah¹ Zahid Fikri²

Muhammadiyah University of Malang

Background: Patient satisfaction is one of the main indicators that reflects the quality of health services a health facility. Therefore, hospitals are required to be able to provide optimal services in order to achieve satisfaction. Based on patient satisfaction date, there are still many hospital that do not meet government standards namely (>95%). This study aims to analyze patient satisfaction with services in the inpatient installation I (class III) in the Pangandaran room Saiful Anwar Hospital Malang City

Objective: The purpose of writing this scientific paper is to analyze patient satisfaction with services at the inpatient installation I class III in the Pangandaran room of Saiful Anwar Hospital, Malang City.

Method: In this study, descriptive-quantitative analysis techniques were used using the technique total sampling and obtained as many as 35 respondents who were conducted in the Pangandaran room of Saiful Anwar Hospital, Malang City which was carried out from August to September 2024. This data collection used a patient satisfaction questionnaire (RATER).

Results: The results of this study show the level of patient satisfaction in five dimensions, namely the reliability dimension (reliability) 91,4%, the Assurance dimension (guarantee) 94,3%, the Tangibles dimension (reality) 85,7%, the Empathy (empathy) 100%, the Responsiveness dimension (responsiveness) 97,1%

Conclusion: It can be concluded that patient satisfaction obtained in the Pangandaran Saiful Anwar regional hospital is in the satisfactory category.

Keywords: *Hospital, Nursing Management, Patient Satisfaction*

¹Student Of Nurse Profession Study Program, Faculty Of Health Sciences, Muhammadiyah University Of Malang

²lecture Of Nurse Profession Study Program, Faculty Of Health Sciences, Muhammadiyah University Of Malang.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Rumah Sakit.....	7
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	7
2.1.2 Tugas Rumah Sakit.....	8
2.1.3 Fungsi Rumah Sakit.....	8
2.1.4 Jenis-Jenis Rumah Sakit.....	8
2.1.5 Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
2.1 Konsep Kepuasan Pasien.....	12
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	12
2.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.2.3 Faktor - Faktor Penyebab Rasa Ketidakpuasan Pasien.....	15
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pasien.....	15
2.2.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien.....	16
2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20

3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Tempat dan Waktu penelitian	20
3.3 Setting Penelitian.....	20
3.3.1 Sejarah Rumah Sakit.....	20
3.3.2 Visi Dan Misi Rumah Sakit	21
3.3.3 Moto Rumah Sakit	22
3.3.4 Profil Ruangan Pangandaran	22
3.3.5 Jumlah Tenaga Perawat Di Ruang Pangandaran	23
3.3.6 Kepuasan Pasien Di Dalam Ruangan Pangandaran.....	23
3.4 Subjek Penelitian.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	24
3.4.3 Teknik sampling.....	25
3.4.4 Definisi Oprasional	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Instrumen Penelitian.....	26
3.7 Metode Analisa Data	27
3.8 Etika Penelitian.....	27
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Data Umum	29
4.1.1 Gambar Lokasi Penelitian.....	29
4.2 Karakteristik Responden	29
4.3 Kepuasan Pasien.....	31
4.4 Pembahasan	35
4.4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Reliability</i> (Keadaan) Dalam Pelayanan Keperawatan Yang Diberikan Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar.....	35
4.4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Assrance</i> (Jaminan) Dalam Pelayanan Keperawatan Yang Diberikan Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar.....	37
4.4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Tangibles</i> (Kenyataan) Dalam Pelayanan Keperawatan Yang Diberikan Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar.....	39

4.4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Pelayanan Keperawatan Yang Diberikan Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar.....	41
4.4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) Dalam Pelayanan Keperawatan Yang Diberikan Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar	43
4.4 Rekomendasi Intervensi	45
4.5 Keterbatasan Penelitian	45
BAB V.....	46
PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	54
LEMBAR KUESIONER PENELITIAN.....	54
Data Demografi.....	54
Kuesioner Kepuasan Pasien	55



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tenaga Keperawatan	23
Tabel 3.2 Tenaga Non Keperawatan	23
Tabel 3.3 Definisi Oprasional	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	54
Lampiran 2 Foto Kegiatan Penelitian	57
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Demografi.....	58
Lampiran 4 Data Mentah Pengisian Kuesioner Kepuasan Pasien	59
Lampiran 5 Hasil Plagiasi.....	61
Lampiran 6 Lembar Konsultasi.....	63



DAFTAR PUSTAKA

- Alfitra Sari, D., & Handayani, N. (2023). Implementasi Kebijakan Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit Tipe C Pada Bangunan Prasarana Dan Peralatan Di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. *PUBLICNESS: Journal Of Public Administration Studies*, 2(1), 42–47. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.77>
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik Di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76. Rika Amran, A. R., Anisah Apriyani, A. A., & Nadia Purnama Dewi, P. D. N. Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik Di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(1).
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anggraini, R., Ernawati, & Nurfianti, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *Universitas Tanjungpura Pontianak*. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.77>
- Ani Nuraini, Ida Nurmawati, Rossalina Adi Wijayanti, E. R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 5(1), 23–36. <https://doi.org/10.48093/jiask.v5i1.105>
- Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *Neorespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.284>
- Asamrew N, Endris A, & Tadesse M. (2020). *Level Of Patient Satisfaction With*

Inpatient Services And Its Determinants: A Study Of A Specialized Hospital In Ethiopia. J Environ Public Health [Revista En Internet] 2020 [Acceso 10 De Abril De 2022]; 1(1): 1-12. 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>

Bahri, H. M. S., & Yullyta. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasiendi RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 16(2), 338–404. <https://doi.org/10.31967/Relasi.V16i2.368>

Bimantari, J. R., Ratnasari, D., & Ridwan, L. M. (2024). *Pengembangan Website Survei Kepuasan Pengguna*. 5(2), 147–158. Bimantari, J. R., Ratnasari, D., & Ridwan, L. M. (2024). Pengembangan Website Survei Kepuasan Pengguna Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (Jbegati)*, 5(2), 147-158.

Dian Sibar Oktaningtyas. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 149–158. <https://doi.org/10.56910/Jvm.V8i3.228>

Elisabeth, R. V. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. 9, 356–363. Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-204.

Febrianti, Silfi Valenti. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 69–83.

Ginting, D., & Fentiana, N. (2022). Analisis Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), Administrasi Dan Manajemen Pengembangan Klinik Pratama Menjadi Rumah Sakit Umum D Pratama (Studi Kasus Klinik XXX). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2276. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V22i3.2186>

Hasan, A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada

- Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.33087/Dikdaya.V11i1.200>
- Hindarti1, A., & Yuliaty, F. (2024). *Jurnal Kesehatan Integratif Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jurnal Kesehatan Integratif*. 6(4), 1–16. Hindarti, A., & Yuliaty, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Integratif (Jki)*, 6(4).
- Hutahean, L., Sagala, E., & Jamaluddin, J. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Jalan Dan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Majalah Ilmiah METHODDA*, 10(1), 9–15. <https://doi.org/10.46880/Methoda.Vol10no1.Pp9-15>
- Jasmine, K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 22(September), 498–523. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_Ekonom
- Jetslin Simbolon, & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599. <https://doi.org/10.55123/Sehatmas.V1i4.937>
- Kemenkes. (2021). *Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan IKM Kemenkes*. <https://upk.kemkes.go.id/new/category/laporan>
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/Jk.V14i1.928>
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/Msj.V4i2.44825>

- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua-. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepua- San Pasien Rawat Inap Di Ru- Mah Sakit*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/Bimiki.V9i1.174>
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal Of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/Citradelima.V5i2.262>
- Marzuq, N. H., & Helen Andriani. (2024). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review*, 6, 1–14. <https://doi.org/10.1515/9781399514026>
- Millien, H., & Joseph, T. (2023). Assessment Of Patient Satisfaction Level In The State University Of Haiti Hospital And Responsible Factors: A Cross-Sectional Mixed-Methods Study Protocol. *BMJ Open*, 13(12), 1–5. <https://doi.org/10.1136/Bmjopen-2023-074199>
- Neng Sari Rubiyanti, G. S. (2023). *Magistra Law Review*. *New York University Law Review*, 04 Nomor 0(2), 119–126.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/Jhtm.V6i2.1152>
- Nurhidayat, M., & Arifki Zainaro, M. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/Holistik/Article/View/2442/0>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan* (A. Suslia (Ed.)). Jakarta, Salemba Medika 2014.
- Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan

- Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pujaswari, A. P., Fadila, N., & Febiana, C. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsud Lembang. *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 43–52.
<https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2761>
- Putri, A. K., & Sonia, D. (2021). *Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung*. 2(3), 909–916. Putri, A. K., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 909-916.
- Rajab, M. Al, Andilah, S., Studi, P., Rumah, A., Stikes, S., & Ibu, P. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 18(1), 73–86.
- Sakinah, A., & Yunengsih, Y. (2021). Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Inap Bpjs Terhadap Kelancaran Klaim Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Melania Bogor. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(4), 70–77.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v2i4.2665>
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 5(2), 221–230.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1477>
- Santosa, A., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Analysis Of Patient Satisfaction With Nursing Services. *Cendekia Medika : Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2).
- Sari, A. K., Harjanti, Wulandari, & Choiifin, M. (2021). *Metodologi Penelitian*.
www.tcpdf.org

- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/Klinik.V2i2.1289>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/Jiskh.V10i2.645>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wulandari, S., Yuniarti, Y., & Irawan, T. (2024). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bantarbolang. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 11(2), 154–165. <https://doi.org/10.37402/Jurbidhip.Vol11.Iss2.326>
- Yordan, G. V. N., & Novasyra, A. (2021). Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Peserta Jkn Penerima Bantuan Iur Di Rsud Cut Meutia Lhokseumawe Tahun 2020. *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan - Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 20(2), 129–141. <https://doi.org/10.30743/Ibnusina.V20i2.128>



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI PROFESI NERS
 Kampus II : JL. Bendungan Sutami No. 188-A Tlp. (0341) 551149 – Pst (105)
 Fax. (0341) 582060 Malang 65145

HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah dilaksanakan pada hari dan tanggal Selasa 10 Desember 2024 pada karya tulis ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Laila Kamila Syahidah
 NIM : 202320460111081
 Program Studi : Profesi Ners
 Judul Naskah : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran RSUD Dr. Saiful Anwar Kota Malang

Jenis naskah : Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN)
 Keperluan : mengikuti ujian seminar hasil KIAN
 Hasil dinyatakan : ~~MEMENUHI~~ / ~~TIDAK MEMENUHI SYARAT*~~ dengan rincian sebagai berikut

No	Jenis naskah	Maksimum kesamaan	Hasil deteksi
1	Bab 1 (Pendahuluan)	25%	46.
2	Bab 2 (Tinjauan pustaka)		
3	Bab 3 (Laporan kasus kelolaan utama)		
4	Bab 4 (Analisis situasi)		
5	Bab 5 (Penutup, kesimpulan dan saran)		

Keputusannya : ~~LOLOS~~ / ~~TIDAK LOLOS~~ plagiasi

Mengetahui,
 Biro KIAN Profesi Ners

Ollyvia F.B.N.

Malang, 10 Desember 2024
 Petugas pengecek plagiasi

Enny. H.