



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN

DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI

GUNUNGGKIDUL TAHUN 2022

BAGAS SABDO WIDYATMOKO

NIM: 2106017

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM

YOGYAKARTA

2022

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI
GUNUNGGKIDUL TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

BAGAS SABDO WIDYATMOKO

NIM: 2106017

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA**

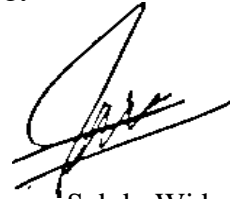
2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 17 Oktober 2022



Bagas Sabdo Widyatmoko

NIM: 2106017

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI
GUNUNGKIDUL TAHUN 2022**

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk
dilaksanakan Ujian Skripsi

Yogyakarta, Oktober 2022

Pembimbing



Erik Adik Putra B., S.Kep., Ns., MSN



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji

Sidang pada

Tanggal 10 November 2022

Ketua Penguji : Vivi Retno I., S.Kep., Ns., MAN

Penguji I : Antonius Yogi Pratama., S.Kep., Ns., MSN

Penguji II : Erik Adik Putra B.K., S.Kep., Ns., MSN

Mengesahkan,
Ketua STIKES Bethesda Yakkum
Yogyakarta



Ns. Nurlika Kaningtyas, M.Kep.,
Sp.Kep.MB.,Ph.D.NS

Mengetahui,
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

Indah Prawesti S.Kep., Ns., M.Kep

MOTTO

Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis (Aristoteles)

*Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang (Amsal
28: 18)*

Keberuntungan berpihak pada yang berani (No name)

STIKES BETHESDA YAKKUM

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang terkasih :

1. Keluarga saya, terkhusus istri saya yang selalu mendampingi dalam proses penulisan skripsi ini
2. Teman-teman RPL yang saling mendukung dan berjuang bersama
3. Pihak Rumah Sakit Bethesda Wonosari yang mendukung kelancaran penulisan skripsi ini
4. Rekan kerja, terkhusus tim PGD di RS Bethesda Wonosari yang memberikan dukungan dan energy yang positif selama saya bekerja dan membagi waktu untuk menyelesaikan tugas perkuliahan.
5. Semua pihak yang mendoakan dan mendukung saya hingga skripsi ini bisa selesai.

ABSTRAK

BAGAS SABDO W., “Persepsi Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022”

Latar Belakang : RS Bethesda Wonosari merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah kunjungan pasien kurang dari 70 orang setiap harinya. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi perhatian rumah sakit. Studi awal menunjukkan terdapat beberapa alasan pasien tidak berobat ke RS Bethesda Wonosari.

Tujuan : Mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah total pasien rawat jalan bulan September yaitu 370 pasien, dan sampel pada penelitian ini adalah 74 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RS Bethesda Wonosari dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner persepsi pasien, dan analisis data menggunakan analisis univariat.

Hasil : Responden perempuan lebih banyak (52.7%) dari responden laki-laki (47.3%), pekerjaan responden paling banyak adalah pegawai swasta (52.7%), pendidikan responden paling banyak adalah perguruan tinggi (41.9%), umur pasien 18-40 tahun (58.1%) lebih banyak daripada usia 41-59 tahun (41.9%), dan persepsi pasien paling banyak adalah persepsi baik (70.3%), persepsi sangat baik 20.3%, persepsi cukup baik 8.1%, dan kurang baik 1.4%.

Kesimpulan : Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari adalah persepsi baik.

Saran : RS Bethesda Wonosari diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan agar persepsi pasien baik dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Kata Kunci : persepsi pasien - pelayanan kesehatan - rumah sakit

xvi + 64 hal + 11 tabel + 3 skema + 15 lampiran

Kepustakaan : 32, 2010-2021

ABSTRACT

Bagas Sabdo W., "Patient's perceptions of health services at Bethesda Wonosari Hospital in 2022".

Background : Bethesda Wonosari Hospital is a type D hospital, with less than 70 patients visit per day. The patient's perception toward health services is the concern of the hospital. Preliminary studies show that there are several reasons patients do not seek a treatment at Bethesda Wonosari Hospital.

Objective : The aim of the study was to know the patient's perception of health services at Bethesda Wonosari Hospital in 2022.

Method : This was a descriptive-quantitative study. This study population was a total of 370 outpatients in September. The sample in this study were 74 respondents who were outpatients at Bethesda Wonosari Hospital using accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data were analyzed using the univariat analysis.

Result : Most of the respondents were female (52.7%). Most of the respondents occupation were private employees (52.7%), and most respondents were in tertiary education (41.9%). There were more respondents aged 18-40 years (58.1%), than aged 41-59 years (41.9%). Most of the patient's perceptions were good perceptions (70.3%), with very good, good enough, and not good perceptions, 20.3%; 8.1%; 1.4% relatively.

Conclusion : The patient's perceptions of health services at Bethesda Wonosari Hospital in 2022 are mostly good perceptions.

Suggestion : Bethesda Wonosari Hospital is expected to improve health services thus patient perceptions are good and increase the number of patient visits.

Keyword : patient's perceptions - health service - hospital

xvi + 64 pages + 11 tables +3 schemas +15 appendices

Bibliography : 32, 2010-2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan anugerah-Nya yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Edy Wibowo, Sp.M., MPH, selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul.
2. Ibu Nurlia Ikaningtyas., S.Kep., Ns, M.Kep., Sp.Kep.MB, Ph.D.NS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Ibu Indah Prawesti S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ka Prodi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Bapak Erik Adik Putra., S.Kep., Ns., MSN, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, ide, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN, selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Antonius Yogi Pratama., S.Kep., Ns., MSN selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta atas pelayanan dan peminjaman buku yang peneliti gunakan sebagai sumber pustaka.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2022



Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	7

BAB II. KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori	10
1. Persepsi	
a. Definisi Persepsi	10
b. Proses Terjadiya Persepsi	11
c. Indikator persepsi	13
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	14
e. Pengukuran Persepsi	15
2. Pasien	
a. Definisi Pasien	17
b. Hak Pasien	17
3. Pelayanan Kesehatan	
a. Definisi Pelayanan Kesehatan	20
b. Pihak – Pihak yang Berhubungan dengan Pelayanan Kesehatan	22
4. Rumah Sakit	
a. Definisi Rumah Sakit	27
b. Fungsi Rumah Sakit	28
c. Jenis Pelayanan Rumah Sakit	28
d. Standar Pelayanan Rumah Sakit	29
B. Kerangka Teori	33
C. Kerangka Konsep	34
D. Pertanyaan Penelitian	35

E. Variabel penelitian	35
1. Definisi Konseptual	35
2. Definisi Operasional	37
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Alat Ukur Penelitian	41
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
F. Etika Penelitian	45
G. Prosedur Pengumpulan Data	46
H. Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan	56
C. Ketebatasan Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian	7
Tabel 2. Definisi Operasional	34
Tabel 3. Skor Alternatif Jawaban	39
Tabel 4. Kisi- Kisi Umum	40
Tabel 5. Kisi- Kisi Khusus	41
Tabel 6. Hasil Uji Validitas	43
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur di RS Bethesda wonoari tahun 2022.....	52
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin di RS Bethesda wonoari tahun 2022.....	52
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Responden di RS Bethesda wonoari tahun 2022.....	53
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Responden di RS Bethesda wonoari tahun 2022.....	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan persepsi Responden terhadap pelayanan kesehatan di RS Bethesda wonosari tahun 2022	54

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Persepsi	14
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian	32
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	33

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Studi Awal
- Lampiran 2. Surat Keterangan Ijin Studi Awal
- Lampiran 3. Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 4. Surat Keterangan *Ethical Clearance*
- Lampiran 5. Surat Permohonan Ijin Uji Validitas
- Lampiran 6. Surat Ijin Uji Validitas
- Lampiran 7. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 10. Surat Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 11. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12. Tabel Umum
- Lampiran 13. Hasil Analisis Data
- Lampiran 14. Bukti Hasil Cek Similarities
- Lampiran 15. Lembar Konsultasi