

**GAMBARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PASIEN DI FASILITAS RAWAT INAP KAMAR
VIP DI RSUD dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Andhika Bayu Firdaus

NIM : 11016122013

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**GAMBARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PASIEN DI FASILITAS RAWAT INAP KAMAR
VIP DI RSUD dr. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan (S. Kes)**



Disusun Oleh:

Andhika Bayu Firdaus

NIM : 11016122013

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Skripsi, September 2026
Andhika Bayu Firdaus**

**Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pasien di Fasilitas Rawat
Inap Kamar VIP di Rsud dr Soekardjo Tasikmalaya**

xvi + 103 halaman + 15 tabel + 12 lampiran.

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui salah satunya melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pada pelayanan rawat inap Kamar VIP RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya, pengukuran kepuasan masyarakat diperlukan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diterima pasien serta mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pasien rawat inap Kamar VIP RSUD dr. Soekardjo berdasarkan sembilan unsur pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 210 pasien selama Juni–Juli 2026, dengan sampel sebanyak 136 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan metode IKM. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata sembilan unsur sebesar 2,83 dengan nilai IKM sebesar 70,83, sehingga mutu pelayanan berada pada kategori C dengan kinerja kurang baik. Nilai tertinggi terdapat pada unsur persyaratan sebesar 2,95, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian dan sarana prasarana, masing-masing sebesar 2,77. Disimpulkan bahwa pelayanan rawat inap Kamar VIP masih memerlukan peningkatan pada beberapa unsur pelayanan. Disarankan rumah sakit melakukan evaluasi dan perbaikan terutama pada waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan pasien, pelayanan rawat
Inap, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kamar VIP
Kepustakaan : 16 (2017-2026)

BAKTI TUNAS HUSADA UNIVERSITY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR OF HOSPITAL ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

Undergraduate Thesis, September 2026
Andhika Bayu Firdaus

***Overview of the Public Satisfaction Index (IKM) Among Patients in VIP
Inpatient Facilities at Dr. Soekardjo Regional General Hospital (RSUD),
Tasikmalaya***

xvi + 103 pages + 15 tables + 12 attachments

Abstract

The quality of health services can be assessed through the level of satisfaction among the community as service recipients. In the VIP inpatient service at RSUD dr. Soekardjo, Tasikmalaya City, measuring community satisfaction is necessary to determine the quality of services received by patients and identify service aspects that still need improvement. This study aimed to describe the Community Satisfaction Index (IKM) among VIP inpatient patients at RSUD dr. Soekardjo based on nine service elements. This study used a descriptive quantitative method with a cross-sectional approach. The study population consisted of 210 patients during June–July 2026, with a sample of 136 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a questionnaire based on nine elements of the Community Satisfaction Survey (SKM), including requirements, systems, mechanisms and procedures, completion time, costs or tariffs, service products and specifications, competence of service providers, behavior of service providers, handling of complaints, suggestions and feedback, as well as facilities and infrastructure. Data were analyzed descriptively using the Community Satisfaction Index method. The results showed that the average score of the nine service elements was 2.83, with a Community Satisfaction Index score of 70.83, indicating service quality in category C with relatively poor performance. The highest score was found in the requirements element at 2.95, while the lowest scores were found in completion time and facilities and infrastructure, both at 2.77. It can be concluded that VIP inpatient services still require improvement in several service elements. The hospital is advised to evaluate and improve completion time as well as facilities and infrastructure to improve service quality and community satisfaction.

Keywords : *Public Satisfaction Index, patient satisfaction, inpatient services,
Health Service Quality, VIP room*

References : 16 (2017-2026)