



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018**

SKRIPSI

Sintya Kusuma Wardani

1561050073

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018**

**SKRIPSI
PENELITIAN**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI
Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**

**Sintya Kusuma Wardani
1561050073**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI
Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**


Disusun Oleh:

Sintya Kusuma Wardani

1561050073

Telah disetujui oleh Pembimbing

30 Januari 2019



(DR. Sudung S.H Nainggolan, MHSc)

NIP.160064

Mengetahui,



(Prof. Dra. Rondang R. Soegianto, M.Sc., Ph.D)

Ketua Tim Skripsi

NIP 991460

PENYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Sintya Kusuma Wardani

NIM : 1561050073

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Skripsi tersebut telah diberi tanda *citation* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 30 Januari 2019

at pernyataan,

(Sintya Kusuma Wardani)

NIM: 1561050073

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sintya Kusuma Wardani

NIM : 1561050073

Program studi : Pendidikan dokter

Fakultas : Kedokteran

Jenis karya : Karya ilmiah

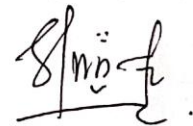
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia bebas royalti noneksklusif (*Non Exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Sintya Kusuma Wardani)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur Desember 2018

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk maju sidang skripsi dan mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak rintangan dan kesulitan yang dihadapi, sehingga skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa doa, dorongan, bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. DR. dr. Robert Hotman Sirait, Sp. An., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
2. Prof. Dra. Rondang R. Soegianto., M.Sc., PhD., selaku Ketua Tim Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
3. DR.Sudung S.H Nainggolan, MHSc selaku dosen pembimbing yang dengan tulus dan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

4. Seluruh Tim Medis Serta Pasien Rawat Inap Rumah Sakit UKI atas bantuannya selama proses pengumpulan data.
5. Kedua orangtua penulis Sumardi S.SOS dan Kus Indarti yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan doa, semangat, nasihat, dan bantuan material dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Kakak penulis, Riski Kusuma Ningrum serta Adik penulis, Woro Putri Kusuma dan Rasyiid Tirto Kusumo yang senantiasa memberikan doa, dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini dan berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Jakarta, 30 Januari 2019

(Sintya Kusuma Wardani)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR ISTILAH | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Rumah Sakit | 7 |
| 2.2 Rawat Inap | 9 |
| 2.3 Mutu Pelayanan..... | 10 |
| 2.4 Kepuasan Pasien | 17 |
| 2.5 Kerangka Teori | 19 |
| 2.6 Kerangka Konsep | 20 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 3.1 | Pendekatan Penelitian | 22 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 22 |
| 3.3 | Tempat dan Waktu Penelitian | 22 |
| 3.4 | Populasi, dan Sampel | 23 |
| 3.4.1 | Populasi | 23 |
| 3.4.2 | Sampel | 23 |
| 3.5 | Kriteria Penelitian | 23 |
| 3.5.1 | Kriteria Inklusi | 23 |
| 3.5.2 | Kriteria Eksklusi | 24 |
| 3.6 | Variabel Penelitian | 24 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.7.1 | Observasi | 24 |
| 3.7.2 | Wawancara | 24 |
| 3.7.3 | Metode Questioner | 24 |
| 3.7.4 | Dokumentasi | 25 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 25 |
| 3.8.1 | Data Primer | 25 |
| 3.8.2 | Uji Validitas | 25 |
| 3.8.3 | Uji Realibilitas | 25 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.10 | Teknik Penyajian Data | 26 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|-------------------------------|----|
| 4.1 | Hasil Penelitian | 27 |
| 4.1.1 | karakteristik Responden | 27 |
| 4.1.2 | Dimensi Emphaty | 30 |
| 4.1.3 | Dimensi Responsiveness | 31 |
| 4.1.4 | Dimensi Assurance | 33 |

| | | |
|--------------------------------|--|-----------|
| 4.1.5 | Dimensi Reliability | 34 |
| 4.1.6 | Dimensi Tangibles | 36 |
| 4.1.7 | Analisis Perbandingan Antar Dimensi..... | 37 |
| 4.1.8 | Perbandingan Nilai rata-rata Gap antar Dimensi | 40 |
| 4.1.9 | Rata-rata Gap Indikator Kualitas Pelayanan..... | 41 |
| 4.2 | Pembahasan | 42 |
| 4.2.1 | Dimensi Emphaty | 42 |
| 4.2.2 | Dimensi Responsiveness..... | 44 |
| 4.2.3 | Dimensi Assurance | 45 |
| 4.2.4 | Dimensi Reliability | 46 |
| 4.2.5 | Dimensi Tangibles | 47 |
| 4.2.6 | Analisis Perbandingan Antar Dimensi..... | 48 |
| 4.2.7 | Perbandingan Nilai rata-rata Gap antar Dimensi | 49 |
| 4.2.8 | Rata-rata Gap Indikator Kualitas Pelayanan..... | 50 |
| 4.2.9 | Berdasarkan Penelitian Sebelumnya..... | 51 |
| BAB V PENUTUP | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 54 |
| 5.2 | Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 57 |
| BIODATA MAHASISWA | | 60 |
| LAMPIRAN | | 61 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------------|---|----|
| Tabel IV.1 | Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 27 |
| Tabel IV.2 | Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 28 |
| Tabel IV.3 | Alasan Responden Memilih Rumah Sakit UKI..... | 29 |
| Tabel IV.4 | Responden dirawat di Rumah Sakit UKI Berdasarkan Kelas..... | 29 |
| Tabel IV.5 | Nilai rata-rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Emphaty..... | 30 |
| Tabel IV.6 | Nilai rata-rata Gap Dimensi Emphaty | 30 |
| Tabel IV.7 | Nilai rata-rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Responsiveness. | 31 |
| Tabel 1V.8 | Nilai rata-rata Gap Dimensi Responsiveness..... | 32 |
| Tabel IV.9 | Nilai rata-rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Assurance | 33 |
| Tabel 1V.10 | Nilai rata-rata Gap Dimensi Assurance..... | 33 |
| Tabel IV.11 | Nilai rata-rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Reliability. | 34 |
| Tabel 1V.12 | Nilai rata-rata Gap Dimensi Reliability | 35 |
| Tabel IV.13 | Nilai rata-rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Tangibles. | 36 |
| Tabel 1V.14 | Nilai rata-rata Gap Dimensi Tangibles | 36 |
| Tabel 1V.15 | Perbandingan rata-rata Harapan dan Kenyataan antar Dimensi.... | 38 |
| Tabel 1V.16 | Perbandingan Nilai rata-rata Gap antar Dimensi | 40 |
| Tabel 1V.17 | Rata-rata Gap Indikator Kualitas Pelayanan | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|----------------------|----|
| Gambar II.1 | Kerangka Teori..... | 19 |
| Gambar II.2 | Kerangka Konsep..... | 20 |

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----|---------------------------------|
| UUD | : Undang – Undang Dasar |
| UKI | : Universitas Kristen Indonesia |
| RS | : Rumah Sakit |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Jawaban Izin Penelitian | 61 |
| Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden | 62 |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian | 63 |
| Lampiran 4 Hasil Reliabilitas | 67 |
| Lampiran 5 Karakteristik Responden | 68 |
| Lampiran 6 Kategori Responden Emphaty | 70 |
| Lampiran 7 Kategori Responden Responsiveness | 77 |
| Lampiran 8 Kategori Responden Assurance..... | 83 |
| Lampiran 9 Kategori Responden Reliability..... | 89 |
| Lampiran 10 Kategori Responden Tangibles..... | 96 |
| Lampiran 11 Data Mentah Karakteristik Responden | 103 |
| Lampiran 12 Data Mentah Harapan dan Kenyataan Emphaty | 105 |
| Lampiran 13 Data Mentah Harapan dan Kenyataan Responsiveness..... | 107 |
| Lampiran 14 Data Mentah Harapan dan Kenyataan Assurance | 109 |
| Lampiran 15 Data Mentah Harapan dan Kenyataan Reliability | 111 |
| Lampiran 16 Data Mentah Harapan dan Kenyataan Tangibles | 113 |
| Lampiran 17 Tabel Perencanaan Waktu Penelitian | 115 |

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DIRUMAH SAKIT UKI JAKARTA TIMUR DESEMBER 2018

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yaitu : empati (emphaty), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), keandalan (reliability), dan berwujud (tangibles). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat persepsi, kenyataan dan kesenjangan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit UKI Jakarta Timur Desember 2018. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan metode servqual. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah Sakit UKI dengan teknik sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sample* terhadap 60 pasien. Data primer didapatkan dari kuesioner yang kemudian di analisis memakai SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terendah diantara semua sub indikator terdapat pada dimensi tangibles, yaitu memiliki toilet yang bersih dan memadai bagi pasien sedangkan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada memiliki dokter yang tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap pasien pada dimensi empathy. Untuk dimensi reliability dan assurance pasien cukup puas dengan kehandalan, kepercayaan, terhadap kemampuan, keahlian, dan pengetahuan pegawai Rumah Sakit UKI. Sedangkan dimensi Responsiveness ketanggapan Rumah Sakit dalam membantu menangani keluhan pasien dinilai kurang puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Mutu Pelayanan, Metode Servqual

ABSTRACT

INPATIENTS SATISFACTION ANALYSIS OF THE QUALITY OF CARE IN THE UKI HOSPITAL, EAST JAKARTA DECEMBER 2018

To determine the level of patient satisfaction, the success of providing health services can be measured by using 5 dimensions that represent consumer perceptions of quality services as follows: empathy, responsiveness, assurance, reliability and tangibles. This study was conducted to determine the level of perception, reality and gap inpatients towards the quality of services at the UKI Hospital in East Jakarta in December 2018. This study used a type of analytic research with servqual method. The population in this study was inpatients at the UKI hospital with the sampling technique used was purposive sampling technique for 60 patients. Primary data were obtained from questionnaires which were analyzed using SPSS 23. The results showed that the lowest level of satisfaction among all sub-indicators was tangibles, which have clean and adequate toilets for patients. While the highest level of satisfaction is having a doctor who is not discriminating in providing services to patients on the dimensions of empathy. For dimensions of reliability and assurance, patients are quite satisfied with the reliability, trustworthiness, ability, expertise and knowledge of UKI Hospital employees. while the Responsiveness dimension of Hospital responsiveness in helping to deal with patient complaints is considered to be dissatisfied.

Keywords: Level of Patient Satisfaction, Hospitalization, Quality of Service, Serqual Method