



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS
KRISTEN INDONESIA TAHUN 2018**

SKRIPSI

Immanuel Manata Perkasa Panjaitan

1461050231

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2017



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS
KRISTEN INDONESIA TAHUN 2018**

**SKRIPSI
PENELITIAN**

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

**Immanuel Manata Perkasa Panjaitan
1461050231**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2017**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN di RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA TAHUN 2018**

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

**Immanuel Manata Perkasa Panjaitan
1461050231**

Telah Disetujui oleh Pembimbing
5 Maret 2018

(dr.Agkasa Sebayang, MS)
NIP : 801909

Mengetahui,

(Prof. Dra. Rondang Soegianto, M.Sc., PhD.)
Ketua Tim SKRIPSI
NIP. 991460

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Imanuel Manata Perkasa Panjaitan
NIM : 1461050231

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul “**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Tahun 2018**” adalah betul – betul karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya, dalam penelitian 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, 5 Maret 2018
Yang membuat pernyataan,

(Immanuel Manata Perkasa Panjaitan)
NIM. 1461050231

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imanuel Manata Perkasa Panjaitan
NIM : 1461050231
Program Studi : Pendidikan Dokter
Fakultas : Kedokteran
Jenis Karya : Skripsi

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

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Tahun 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal 5 Maret 2018
Yang menyatakan

(Immanuel Manata Perkasa Panjaitan)

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera untuk kita semua. Pertama – tama, marilah kita panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan baik. Penelitian ini dibuat dalam rangka menyelesaikan studi di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia tahun 2018. Maka dari itu, saya telah berusaha semaksimal mungkin sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. Marwito Wiyanto, M.Biomed, AIFM selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen.
2. Prof. Dra. Rondang Soegianto, M.Sc, PhD selaku ketua tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk dapat merasakan sendiri proses pembuatan suatu penelitian hingga pada akhir pelaporan hasil penelitian ini dalam bentuk karya tulis ilmiah.
3. dr. Angkasa Sebayang, MS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan perhatian, waktu, tenaga, dan dorongan semangat kepada penulis sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia yang telah mengizinkan penulis mengambil data penelitian.
5. Orang tua penulis Pola.S.T Panjaitan dan Samriste. Pakpahan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dukungan dalam menyelesaikan pendidikan di FK UKI selama 3,5 tahun dan juga memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini.
6. Kakak penulis Kristianti Citra L Panjaitan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.
7. Opung penulis opung maria doli dan opung maria boru yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan di FK UKI.
8. Keluarga besar penulis berkat dukungan berupa doa yang tiada henti selalu dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk keberhasilan penulis

9. Sophie Clara selaku teman dekat penulis yang selalu memotivasi dan membantu dalam suka maupun duka dan juga yang mendukung penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
10. Teman – teman penulis: Otniel Kalalinggi Diauw, Darlen Raudatul Bahri, Joue Abraham, Tasya Claudia Pardede, Dany Dias, Misbar Eliens Putra Mandala, Adelita, Kevin Simbolon, yang membantu penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.
11. Teman – teman Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia angkatan 2014 yang telah menjadi teman-teman seperjuangan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini. Terima kasih dan semangat untuk kita semua sampai pada akhirnya kita bersama-sama bisa menjadi dokter-dokter masa depan yang penuh dedikasi dan memiliki semangat melayani dengan tulus hati.
12. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dimanapun mereka saat ini. Tanpa bantuan mereka, penulis tidak akan mungkin menyelesaikan penelitian dan penulisan karya tulis ilmiah ini dengan baik.

Apabila terdapat kesalahan dalam penulisan penelitian ini, baik disengaja maupun tidak, saya memohon maaf yang sebesar – besarnya. Dengan senang hati saya menerima kritik dan saran yang membangun atas penelitian ini.

Besar harapan saya bahwa penelitian ini dapat diterima dengan baik serta dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran bagi generasi berikutnya. Terima kasih.

Jakarta, 5 Maret 2018
Penulis,

(Imanuel Manata Perkasa Panjaitan)
NIM : 1461050231

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR SINGKATAN & LAMBANG ATAU ISTILAH	xii
ABSTRAK / <i>ABSTRACT</i>	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Praktis	4
1.4.2 Manfaat Teoritis	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

2.1. Rumah Sakit	5
2.1.1. Definisi Rumah Sakit	5
2.1.2. Tugas Rumah Sakit	7
2.1.3. Fungsi Rumah Sakit	7
2.1.4. Klasifikasi Rumah Sakit	8

2.1.5. Jenis-jenis Rumah Sakit	9
2.2. Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.2.2. Kualitas Jasa.....	15
2.2.3. Tujuan Pelayanan	16
2.2.4. Standar Pelayanan	16
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Pelayanan	22
2.3. Kepuasan Pasien.....	23
2.3.1. Definisi Kepuasan Pasien	23
2.3.2. Indikator-indikator Pembentuk Kepuasan Pasien	26
2.3.3. Faktor yang dapat Membentuk Kepuasan Pasien	29
2.3.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2.4. Kerangka Teori.....	38
2.5. Kerangka Konsep.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Tempat dan Waktu	40
3.2.1 Tempat Penelitian	40
3.2.2 Waktu penelitian	40
3.3. Variabel Penelitian	40
3.3.1 Variabel Bebas	40
3.3.2. Variabel Terikat	40
3.4. Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi Penelitian	41
3.4.2 Sampel Penelitian	41
3.5. Kriteria Sampel	41
3.5.1 Kriteria Inklusi	41

3.5.2 Kriteria Eksklusi	41
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	42
3.7. Sumber Data Penelitian.....	45
3.8. Instrumen Penelitian.....	45
3.9. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1 Distribusi Karakteristik Responden	47
4.1.2 Distribusi Kualitas Pelayanan di RS UKI	49
4.1.3 Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RS UKI	52
4.2. Pembahasan	55
4.2.1 Kualitas Pelayanan di RS UKI	55
4.2.2 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RS UKI.....	57
4.3. Keterbatasan Penelitian	59
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA	
BIODATA	66
LAMPIRAN SPSS.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden.....	47
Tabel 4.2. Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan di RS UKI	49
Tabel 4.3. Distribusi responden berdasarkan indikator keberadaan di RS UKI.....	50
Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan indikator ketanggapan di RS UKI.....	50
Tabel 4.5 Distribusi responden berdasarkan indikator kenyamanan di RS UKI.....	51
Tabel 4.6 Distribusi responden berdasarkan indikator tepat waktu di RS UKI.....	51
Tabel 4.7 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS UKI	52
Tabel 4.8 Distribusi responden berdasarkan indikator tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan di RS UKI.....	53
Tabel 4.9 Distribusi responden berdasarkan indikator kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan di RS UKI	54
Tabel 4.10 Distribusi responden berdasarkan indikator tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan institusi di RS UKI.....	55

DAFTAR BAGAN

Kerangka Teori	38
Kerangka Konsep	39

DAFTAR SINGKATAN

WHO	: <i>World Health Organization</i>
RS	: Rumas Sakit
UKI	: Universitas Kristen Indonesia
RI	: Republik Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah pelayanan yang cepat, praktis dan memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Pada kondisi persaingan yang ketat saat ini masyarakat Indonesia kurang percaya terhadap kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia. Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh rumah sakit adalah mutu pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada layanan umum di Rumah Sakit UKI. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan cross sectional. Sampel penelitian adalah 100 responden dengan teknik Accidental Sample pada bulan Februari 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori puas terhadap pelayanan di RS UKI.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Satisfaction of patient is the first indicator that determines the standard of a hospital as well as the measurement of service quality. The service received by the patient should be fast, practical, and lessen the likelihood of patient to move to other hospital for getting better service. In this competitive era, Indonesian society have less trust toward the service quality of Indonesian hospital. Therefore, the most important thing that should be prioritized by the hospital is the service quality. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of the outpatients at general hospital of UKI. This study employs descriptive study with cross sectional method. The sample of study is 100 respondents with accidental respondents technique in February 2018. The results showed that most of the respondents included in the category of satisfaction to service at RSI Hospital.

Keyword : service quality, satisfaction of patient