



**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM UNIVERITAS
KRISTEN INDONESIA
PADA BULAN MARET – JUNI 2017**

**SKRIPSI
PENELITIAN**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI
Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Maju Sidang Skripsi**

Disusun Oleh :

Davito Pelapelapon

1261050088

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2018**

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM UNIVERITAS
KRISTEN INDONESIA
PADA BULAN MARET – JUNI 2017**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI
Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Maju Sidang Skripsi**

Disusun Oleh

**Davito Pelapelapon
1261050088**

Telah disetujui oleh Pembimbing

17 Februari 2018

(drg. Merry Sibarani, Sp.KG)

NIP : 831160

Mengetahui,

(Prof. Rondang Soegianto, PhD)

Ketua Tim Skripsi

NIP : 991460

PERNYATAAN MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Davito Pelapelapon

NIM : 1261050088

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa SKRIPSI berjudul KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM UNIVERITAS KRISTEN INDONESIA PADA BULAN MARET – JUNI 2017 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, 31 Januari 2018

Yang membuat Pernyataan,

(Davito Pelapelapon)

NIM : 1261050088

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Davito Pelapelapon
NIM : 1261050088
Program Studi : S1
Fakultas : Kedokteran
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia bebas royalti noneksklusif (*Non-Exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah yang berjudul: KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM UNIVERITAS KRISTEN INDONESIA PADA BULAN MARET – JUNI 2017. 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.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2018
Yang menyatakan

(Davito Pelapelapon)

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia dengan judul : “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Univeritas Kristen Indonesia Pada Bulan Maret – Juni 2017”.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana kedokteran di Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis dibantu dari berbagai pihak dalam bimbingan, pengarahan, pengumpulan data serta dukungan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. dr. Marwito Wiyanto, M.Biomed, AIMF selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
2. Prof. Rondang R. Soegianto, PhD selaku ketua tim skripsi Fakultas Kedokteran.
3. Drg. Merry Sibarani, Sp.KG selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam memimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Kepada segenap pegawai poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum UKI yang telah membantu dan mengijinkan penulis melakukan penelitian di wilayah kerjanya

5. Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan penulis banyak ilmu.
6. Kedua orang tua penulis, yang telah membantu baik berupa doa, dukungan semangat dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini..
7. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang terus memberikan dukungan kepada penulis:Syahril Maulana, Richard Nelson,Christopher Tanjung,Yoshua Ariel, Reza Fauzi, Samuel Manurung, Edwin Sitorus, Philipus Naar, Consita Victoria, John Patrick, Cliff, Tessa.
8. Kostan CK,Alibi Coffee,Kopikina,Journey Coffee dan Fresh Cup yang telah meyediakan tempat bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman sejawat di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia angkatan 2012.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini

Jakarta, 31 Januari 2018

Davito Pelapelapon

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR GRAFIK | xi |
| ABSTRAK | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Institusi | 6 |
| 1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Lain..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Rumah Sakit | 7 |

| | |
|--|----|
| 2.1.1 Defenisi Rumah Sakit | 7 |
| 2.1.2 Jenis-Jenis Rumah sakit | 8 |
| 2.1.3 Klasifikasi Rumah sakit | 8 |
| 2.1.4 Pelayanan kesehatan Rawat jalan | 9 |
| 2.1.5 Pelayanan kesehatan Rawat inap | 10 |
| 2.1. Kepuasan..... | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien..... | 11 |
| 2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien..... | 11 |
| 2.2.3 Aspek-aspek pengukuran kepuasan pasien | 12 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayan Kesehatan..... | 14 |
| 2.4 Ketidakpuasan pasien | 15 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran..... | 16 |
| 2.6 Definisi Konseptual..... | 18 |
| 2.7 Definisi Operasional..... | 18 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Desain Penelitian | 19 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 19 |
| 3.3 Waktu Penelitian | 19 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Populasi | 19 |
| 3.4.2 Sample | 19 |
| 3.4.3 Sampling | 20 |
| 3.5 Pengambilan Data..... | 22 |
| 3.6 Bahan dan Cara Kerja..... | 22 |
| 3.6.1 Bahan | 22 |
| 3.6.2 Cara Kerja..... | 22 |
| 3.7 Validasi Kuesioner | 24 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1 Karakteristik Pasien..... | 25 |
| 4.2 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Dokter | 26 |
| 4.3 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Perawat | 31 |
| 4.4 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Administrasi | 36 |
| 4.5 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kondisi Fisik Fasilitas..... | 41 |
| 4.6 Pembahasan | 47 |

| | | |
|-------------------|----------------------------|----|
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 51 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 51 |
| 5.2 | Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 53 |
| BIODATA MAHASISWA | | 55 |
| LAMPIRAN | | 56 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 4.1 | Distriusi Subjek Penelitian Pasien Rawat Jalan yang Berkunjung Ke Instalasi Rawat Jalan RSUD UKI pada bulan Maret – Juni 2017 | 23 |
|-----------|---|----|

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Model Kerangka Pemikiran | 15 |
|------------|--------------------------------|----|

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|-------------|--|----|
| Grafik 4.1 | Kepuasan pasien berdasarkan kehadiran dokter ketika Pasien berobat | 24 |
| Grafik 4.2 | Kepuasan pasien berdasarkan perhatian dokter ketika Pasien mengutarakan keluhannya | 25 |
| Grafik 4.3 | Kepuasan pasien berdasarkan penjelasan dokter mengenai Tujuan pengobatan yang akan diberikan..... | 26 |
| Grafik 4.4 | Kepuasan pasien berdasarkan cara dokter memberikan pelayanan Kepada pasien | 27 |
| Grafik 4.5 | Kepuasan pasien berdasarkan sikap dokter selama memberikan pelayanan..... | 28 |
| Grafik 4.6 | Kepuasan pasien berdasarkan sikap perawat dalam memberikan pelayanan..... | 29 |
| Grafik 4.7 | Kepuasan pasien berdasarkan penjelasan perawat tentang tindakan Pengobatan yang akan dilakukan | 30 |
| Grafik 4.8 | Kepuasan pasien berdasarkan pelayanan kesehatan yang Diberikan perawat apabila dokter tidak ada..... | 31 |
| Grafik 4.9 | Kepuasan pasien berdasarkan perhatian perawat pada saat Pasien mengutarakan keluhannya | 32 |
| Grafik 4.10 | Kepuasan pasien berdasarkan cara perawat memeriksa | |

| | |
|--|----|
| Pasien | 33 |
| Grafik 4.11 Kepuasan pasien dengan kehadiran petugas administrasi Ketika pasien mendaftar untuk berobat..... | 34 |
| Grafik 4.12 Kepuasan pasien berdasarkan kesigapan petugas administrasi Ketika pasien mendaftar..... | 35 |
| Grafik 4.13 Kepuasan pasien terhadap prosedur penerimaan pasien | 36 |
| Grafik 4.14 Kepuasan pasien berdasarkan cara petugas loket dalam Menyediakan karcis berobat..... | 37 |
| Grafik 4.15 Kepuasan pasien terhadap perhatian petugas loket administrasi Ketika pasien memerlukan bantuan | 38 |
| Grafik 4.16 Kepuasan pasien dengan kondisi ruangan poliklinik | 39 |
| Grafik 4.17 Kepuasan pasien terhadap kebersihan, kenyamanan dan Ketenangan ruang tempat pasien diberi pelayanan | 40 |
| Grafik 4.18 Kepuasan pasien terhadap kelengkapan dan kebersihan Alat medis | 41 |
| Grafik 4.19 Kepuasan pasien berdasarkan kebersihan ruang tunggu | 42 |
| Grafik 4.20 Kepuasan pasien terhadap penataan ruang poliklinik Tempat pasien diberikan pelayanan | 43 |

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, perawat, staf administrasi dan kondisi fisik fasilitas pada RSUD Universitas Kristen Indonesia. Penelitian ini menggunakan pengambilan data diambil dari data primer berupa kuisioner. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ada di RSUD Universitas Kristen Indonesia. Dari hasil keseluruhan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokter, perawat, dan staf administrasi serta keadaan fisik fasilitas di poli rawat jalan RSUD Universitas Kristen Indonesia sudah memenuhi dimensi pelayanan berkualitas.

Kata kunci: kepuasan pasien, dokter, perawat, staf administrasi, kondisi fisik fasilitas, kuisioner,

ABSTRACT

The purpose of this research is to know and measure patient satisfaction to service of doctor, nurse, administration staff and physical condition of facility at RSUD Universitas Kristen Indonesia. This study uses the data taken from the primary data in the form of questionnaires. The sample of this research is outpatient in RSUD Universitas Kristen Indonesia. From the overall result of this research, it can be concluded that the service of doctors, nurses, and administrative staff as well as the physical condition of the facility in outpatient clinic of RSUD Universitas Kristen Indonesia have fulfilled the dimension of quality service.

Keywords: patient satisfaction, doctor, nurse, administration staff, facility physical condition, questionnaire,