

# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**Umi Yuliani**

**J500110071**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2015**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN

Yang diajukan oleh :

Umi Yuliani

J500110071

Telah disetujui oleh dewan penguji skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada hari Sabtu, tanggal 07 Februari 2015

Penguji

Nama : dr. Sri Wahyu Basuki, M.Kes (.....)

NIP/NIK : 1093

Pembimbing Utama

Nama : dr.N. Juni Triastuti. M.Med. Ed (.....)

NIP/NIK : 1045

Pembimbing Pendamping

Nama : dr. Moh. Shoim Dasuki, M.Kes (.....)

NIP/NIK : 676

Dekan

Prof. Dr. Bambang Subagyo, dr. Sp.A(K)

NIP/NIK. 400.1243

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

Surakarta, Februari 2015

Penulis



Umi Yuliani

## **MOTTO**

“Man jadda wajada, Man shabara zhafira, Man sara ala darbi wasmala (Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil, Siapa yang bersabar pasti beruntung, Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan)”

“Jalani hidup yang kamu mengerti, mengertilah hidup yang kamu jalani”

“Lebih baik kehilangan sesuatu karena Allah, dari pada kehilangan Allah karena sesuatu”

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirrabbi'l'amin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Sayidiman Magetan” yang merupakan persyaratan guna menyelesaikan program studi Sarjana Kedokteran di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terina kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan terhormat kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Soebagyo, dr., Sp.A (K), selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. dr. N. Juni Triastuti. M.Med. Ed, selaku pembimbing utama. Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
3. dr. Moh. Shoim Dasuki, M.Kes, selaku pembimbing pendamping dan kepala biro skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta. Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. dr. Sri Wahyu Basuki, M.Kes, selaku penguji. Terima kasih atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Pihak RSUD dr. Sayidiman Magetan yang telah mengizinkan dilaksanakannya penelitian ini.
7. Ibunda Sumilah dan ayahanda Sukar sebagai motivator terbesar dalam hidup. Terima kasih untuk setiap keringat, do'a, air mata, dan kasih sayang yang berlimpah.

8. Seluruh keluarga besar dan semua teman-teman, terima kasih atas dukungannya.
9. Sahabat-sahabat terbaik Dewi Tuti Alafiah, Umi Nur Azizah, Dwi Lestari, Meiliyana Silvi, Atika Widya, Dewi Nurintan, Sinta Septi, Crisna Ojhi, Hendy Prasetyo, Rakih Yusma, Arika Yudha, Septian Eko, Wisnu Triwibowo.
10. Teman-teman satu bimbingan Fachroni Rahman, Muhammad Aji, Rudi Ristiyanto, Fahmi Maulana.
11. Teman-teman FK UMS angkatan 2011, terima kasih sudah menjadikan masa perkuliahan menjadi sangat berwarna.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang belum sempat disebutkan. Terima kasih atas do'a dan semangatnya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat menjadi tambahan ilmu dan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Surakarta,      Ferbruari 2015

Penulis

Umi Yuliani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas .....	4
2. Pengertian Pelayanan .....	4
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
4. Faktor Kualitas Pelayanan.....	6
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	6
B. Kepuasan Pasien	
1. Pengertian Kepuasan.....	7
2. Aspek Kepuasan Pasien .....	10
3. Indikator Kepuasan .....	12
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	13
D. Kerangka Konsep.....	15
E. Hipotesis.....	16
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	17

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
C. Populasi Penelitian .....	17
D. Sempel dan Teknik Sampling .....	17
E. Estimasi Besar Sampel .....	18
F. Kriteria Restriksi .....	18
G. Variabel Penelitian .....	19
H. Definisi Operasional.....	19
I. Instruentasi Penelitian .....	20
J. Jalannya Penelitian.....	21
K. Rencana Analisis Data .....	21
L. Pelaksanaan Penelitian .....	22
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian	
1. Karakteristik Responden .....	23
2. Analisis Univariate.....	24
3. Analisis Bivariat.....	24
B. Pembahasan	
1. Kualitas Pelayanan .....	25
2. Kepuasan Pasien.....	26
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	27
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	30
B. Saran.....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR. SAYIDIMAN MAGETAN

Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Moh. Shoim Dasuki, Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dari pemberi pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau persepsi kinerja dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh Yeni pada tahun 2012 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Daeng Radja memperoleh hasil 58,1% menyatakan tidak puas dengan kenyamanan yang diperoleh. RSUD dr. Sayidiman Magetan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan adalah dengan penambahan jumlah dokter spesialis, perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah penelitian *observasional (non-experiment)* analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang menjelaskan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Besar sampel sejumlah 100 orang. Data selanjutnya dianalisis dengan uji *chi-square*.

**Hasil:** Penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square* antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil  $p < 0,0001$ .

**Kesimpulan:** Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan

---

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENT IN DR. SAYIDIMAN GENERAL HOSPITAL OF MAGETAN

Umi Yuliani, N. Juni Triastuti, Moh. Shoim Dasuki, Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Background:** The service quality refers to the difference between hope and the fact received by the customers from the service providers. Satisfaction means disappointments or pleasure that someone experienced after comparing the result of a product or perception of performance with hopes. Recent study by Yeni in 2012 about health service quality and hospitalized patient in Sultan Daeng Radja obtained 58,1% respondents weren't satisfied with comfort they got. Dr. sayidiman general hospital of Magetan always tries their best to improve the service quality in order to achieve the target. The hospital effort to improve the service quality was increasing the specialist number, expansion of hospital buildings, and give some more service facilities. The purpose of this research is to know the association between quality of service with satisfaction of hospitalized patient in dr. Sayidiman General Hospital of Magetan.

**Methods:** This study design was observational analytic with cross sectional method that define the connection between two variables, independent variable (quality of service) and dependent variable (patient satisfaction). The respondents of this study were hospitalized patient in the dr. Sayidiman General Hospital of Magetan taken with accidental sampling method. Total samples were 100 respondents. Data then analyzed with chi-square analysis test.

**Results:** This research conducted with chi-square between service quality variables with patient satisfaction, with the result  $p < 0,0001$ .

**Conclusion:** There is significancy relationship of service quality to satisfaction of hospitalized patient in dr. Sayidiman General Hospital of Magetan.

---

**Keywords:** The service quality, patients' satisfaction