

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD PAVILIUN ABIYASA  
RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Disusun Oleh :

**BEKTI HARYADI**  
NIM : 1111020078

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2013**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bekti Haryadi

Nim : 1111020078

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan orang lain, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain sebagai persyaratan di perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti unsur-unsur yang tidak diinginkan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Pebruari 2013

Yang menyatakan,

**BEKTI HARYADI**

1111020078

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Waktu yang sudah berlalu tidak pernah akan  
datang lagi,  
Tapi masih ada hari esok,  
Harapan selalu ada dan tidak ada yang perlu  
dikhawatirkan dalam hidup ini*

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orangtuaku
2. Istri tercinta
3. Anak-anakku tersayang
4. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2011 di FIKES UMP

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD PAVILIUN ABIYASA RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

**Oleh:**  
**Bekti Haryadi**  
1111020078

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Salah satu upaya dalam mewujudkan bangsa Indonesia yang sehat, adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan, seperti Puskesmas dan Rumah Sakit.

**Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitic* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian semua pasien yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Jumlah sampel 68 orang. Analisis data menggunakan uji *Rank Spearman*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan sebagian besar cukup baik (58,8%) dan sebagian kecil kurang baik (4,4%). Persepsi pasien tentang kepuasan sebagian besar cukup puas (60,3%) dan sebagian kecil kurang puas (5,9%). Persepsi pasien yang baik sebagian besar puas tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan (60%). Persepsi pasien yang cukup baik sebagian besar cukup puas tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan (77,5%) dan persepsi pasien yang kurang baik seluruhnya cukup puas tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan (100%). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto ( $p = 0,029 < \alpha = 0,05$ ;  $\rho = 0,323$ ).

**Kesimpulan:** Ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Persepsi, Pasien, Pelayanan, Tenaga Kesehatan, Kepuasan

**THE CORRELATION BETWEEN PATIENTS PERCEPTIONS ON THE  
HEALTH HOLDER WITH PATIENT SATISFACTION IN IGD PAVILIUN  
ABIYASA RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO  
PURWOKERTO**

**By:**  
**Bekti Haryadi**  
1111020078

**ABSTRACT**

**Background:** One of efforts to go Indonesian healthy is increasing the quality serving by the holder, such as Puskesmas and hospitals.

**Purpose:** The aim of research is to know the correlation between patients perceptions on the health stake holder with patient satisfaction in IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Method:** This is a survey analitical research used cross sectional approach. The population of this research was all patients who were getting health services in IGD Paviliun Abiyasa RSUD Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Total of samples is 68 person. Analysis of data used Spearman Rank test.

**Result:** Results of the research show the patients' perceptions on the quality serving by health holder is big enough (58,8%) and the other small enough (4,4%). By the patient satisfaction it's show satisfy (60,3%) and the other is not satisfy enough (5,9%). The patient perception is good enough, most of them satisfy enough on the quality serving by the health holder (60%). The patients perceptions is well enough most of them quite satisfied about the quality serving by the health holder (77,5%). The patient perception is small enough most of them satisfy about the quality serving by the health holder (100%). There was an correlation between patients perceptions on the health stake holder with patient satisfaction in IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto ( $p = 0.029 < \alpha = 0.05$ ,  $\rho = 0.323$ ).

**Conclusion:** There was an correlation between patients perceptions on the health stake holder with patient satisfaction.

**Key words:** Perception, Patient, Serving, Health Holder, Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah di limpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD PAVILIUN ABIYASA RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO”**.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan penelitian ini.

1. Dr. H Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Chairudin Nur, M.MR, Direktur RSUD. Prof. DR. Margono Soekarjo beserta staf dan seluruh perawat yang telah memberikan izin penelitian dan kerjasamanya selama penelitian.
3. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ns. Sri Suparti, S. Kep, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Arikh Ratna Purwadi, S.Kep, NS, MH., selaku Pembimbing I, terimakasih atas motivasi dan bimbingannya dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Hj. Yulianti Suswari, S.Kp, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Segenap dosen dan karyawan Fikes Universitas Muhammadiyah purwokerto yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara spiritual dan material guna terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Semua tidak lepas dari sifat manusia yang tidak sempurna, sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Sekian penulis berharap penelitian ini akan menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

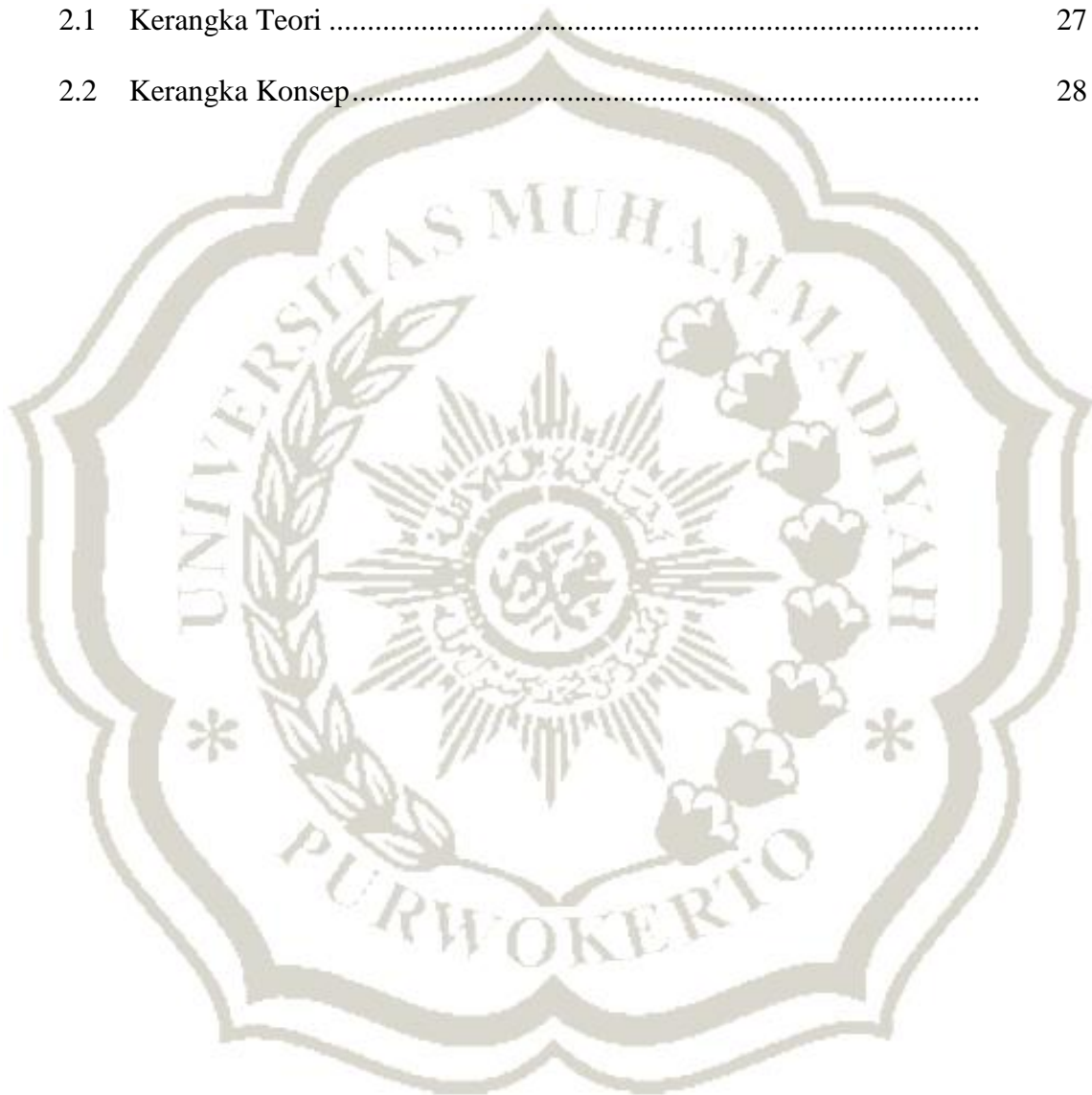
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Lain Yang Terkait .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Persepsi .....	10
B. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
C. Kepuasan Pasien.....	22
D. KerangkaTeori.....	27
E. Kerangka Konsep.....	28
F. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel .....	29



C. Variabel Penelitian .....	31
D. Definisi Operasional.....	31
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
F. Metode Pengumpulan Data .....	32
G. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
H. Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Karakteristik Responden .....	41
2. Analisis Univariat.....	43
3. Analisis Bivariat.....	45
B. Pembahasan.....	46
1. Karakteristik Responden .....	46
2. Analisis Univariat.....	50
3. Analisis Bivariat.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran-Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman
2.1 Kerangka Teori .....	27
2.2 Kerangka Konsep.....	28



## DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.2 Kisi-kisi kuesioner persepsi pasien .....	33
3.3 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien .....	33
3.4 Penilaian Item Positif ( <i>Favourable</i> ) dan Item Negatif ( <i>Unfavourable</i> ) Persepsi .....	33
3.5 Penilaian Item Positif ( <i>Favourable</i> ) dan Item Negatif ( <i>Unfavourable</i> ) Kepuasan.....	34
4.1. Distribusi karakteristik pasien dilihat dari umur pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	41
4.2. Distribusi karakteristik pasien dilihat dari jenis kelamin pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	41
4.3. Distribusi karakteristik pasien dilihat dari pendidikan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	42
4.4. Distribusi karakteristik pasien dilihat dari pekerjaan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	43
4.5 Persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....	44
4.6 Tingkat kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto .....	44
4.7. Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Permohonan Menjadi Responden
2. Persetujuan Menjadi Responden
3. Kuesioner
4. Data Try Out
5. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
6. Data Hasil Penelitian
7. Hasil Analisis Data
8. Surat Ijin Penelitian
9. Lembar Konsul

