

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana**

Diajukan oleh:

DESTI ALISA PUTRI

0911020154

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS**

Oleh

DESTI ALISA PUTRI

0911020154

Diperiksa dan disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Kris Linggardini S. Kp., M. Kep

NIK/ NIP. 2160915

Ns. Darmini. S. Kep

NIK/ NIP. 1973115 1999603 2 004



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DESTI ALISA PUTRI
NIM : 0911020154
Program Studi : Keperawatan S1
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2013

Yang menyatakan

DESTI ALISA PUTRI

0911020154

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukurku, rasa hormat, rasa terima kasih dan cinta serta kasih sayang, skripsi ini Aku persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT, sujud syukurku atas semua rahmat dan karuniaMu, karena atas kuasaMu lah aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa pula kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, tuntunan bagi umat muslimin.
- ❖ Agama, bangsa dan almamaterku tercinta yang telah banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran hidup untukku.
- ❖ Papa dan Mama tercinta, yang telah memberikan pengorbanannya dan bekerja keras untuk mengantarkanku ke jenjang kesuksesan, yang selalu mendoakanku setiap siang dan malam, telah memberikanku dukungan moral maupun materi, serta selalu memberikanku motivasi semangat untukku sehingga aku bisa bangkit untuk menjadi yang lebih baik.
- ❖ Adik-adikku, Dina dan Fauzan tersayang yang tidak henti-hentinya memberiku semangat dan menjadi inspirasi untukku untuk mencapai kesuksesan.
- ❖ Agung Nur Cahyanto, A.md, yang telah setia mendampingi dan memberikan semangat kepadaku.
- ❖ Fida, Ratih dan Endar sahabat-sahabatku tersayang.

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

"wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsih."

"Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri." (QS. Al-Ankabut : 6)

HUBUNGAN DIMENSI PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUMAS

Desti Alisa Putri¹, Kris Linggardini², Darmini³
ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, terutama penilaian pasien yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu, dan kenyataan yang ada. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas.

Metode Penelitian: Menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan studi *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang masuk melalui IGD. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 93 responden.

Hasil: Hasil analisis hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik sebesar 73 (78,5%) dan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup baik sebesar 20 (21,5%). Sedangkan yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar 75 (80,6%) dan yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar 18 (19,4%). Penelitian ini menggunakan *uji square* didapatkan nilai *p value* adalah 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat. Nilai OR = 0,087, hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik mempunyai resiko atau peluang 0,087 kali untuk menyebabkan pasien merasa puas dibandingkan dengan kualitas yang cukup baik.

Kesimpulan: Disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas.

Kata Kunci: *dimensi kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, gawat darurat.*

THE RELATION OF HEALTHY SERVICE DIMENSION WITH THE PATIENT SATISFACTION IN EMERGENCY SERVICE HOSPITAL COUNTY OF BANYUMAS

Desti Alisa Putri¹, Kris Linggardini², Darmini³
ABSTRACT

Background: The patient satisfaction is subjective value to quality service that given. Even there is an objective basic but still have subjective, especially the remarkment of patient that put on the past experience, education, phsysic time situation, and the fact. The quality of healthy service is one of basic needs that needed by everyone.

Research Method: This research is using descriptive method of correlation between study cross sectional approach. The population that used in this research is the patient who get in by emergency room. The sample technique that used in this research is purposive sampling. The numbers of sample in this research is 93 respondents.

Result: The relation analysis result dimension of healthy service quality with the patient satisfaction in emergency service that stated the healthy service quality is good 73 (78,5%) and statement of good enough about healthy service quality 20 (21,5%). Then the satisfaction statement to healthy service 75 (80,6%) and someone who states good enough to healthy service 18 (19,4%). This research analysis uses square examination and gets the value of p is 0,000 where $p < 0,05$, it means there is a relation between the dimension of healthy service quality with the patient satisfaction to emergency service. The value OR = 0,087, it means that good service quality has a risk or chance 0,087 times to cause the patient feel satisfied better than the quality which is good enough.

Conclusion: Concluded that there is an healthy service quality dimension with patient satisfaction to emergency service of hospital county Banyumas.

Keywords: *healthy service quality dimension, patient satisfaction, emergency.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **”Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas”**. Tidak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan bagi umatNya.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Keperawatan S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari pihak lain tersebut, penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S. H., M. Hum., rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membuat keputusan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Ns. Jebul Suroso, S. Kep., M. Kep., Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. Ibu Kris Lingardini, S. Kp., M. Kep., Kepala Program Studi Keperawatan S1 dan selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingannya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ns. Darmini, S. Kep, selaku Pembimbing II, terima kasih atas bimbingannya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas serta staf-staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Pihak diklat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian.

7. Para responden yang telah bersedia berpartisipasi selama proses penelitian berlangsung serta ikut mendukung penelitian ini.
8. Papa, Mama dan adik-adikku Dina serta Fauzan tersayang, terima kasih atas dukungannya baik yang moral, spiritual, maupun material.
9. Agung Nur Cahyanto, A.md terima kasih atas dukungan tiada henti sampai terselesaikannya skripsi ini, terima kasih atas perhatian, kesabaran, keikhlasan serta pengorbanan dan selalu memberikan support dan doa yang tiada henti.
10. Fida, Ratih dan Endar sahabat-sahabatku tersayang. Terima kasih telah setia mendukungku selama ini.
11. Teman-teman Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto khususnya angkatan tahun 2009, yang selalu semangat dan maju terus pantang mundur.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah memberikan limpahan rahmatNya kepada mereka dan kelak mendapatkan balasan yang lebih baik dan lebih baik dariNya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena faktor keterbatasan yang ada dalam diri penulis. Maka dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya yang tertarik dengan bidang tema skripsi ini.

Purwokerto, Agustus 2013

Penulis

Desti Alisa Putri

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Penelitian Terkait | 7 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Mutu Pelayanan Kesehatan | 9 |
| 1. Pengertian Mutu | 9 |
| 2. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan..... | 10 |
| 3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan | 10 |
| B. Kepuasan Pasien | 13 |
| 1. Definisi Kepuasan | 13 |
| 2. Kepuasan Pasien | 14 |
| 3. Dimensi Kepuasan Pasien..... | 15 |
| 4. Mengukur Tingkat Kepuasan..... | 16 |

| | |
|---|----|
| 5. Manfaat Pengukuran Kepuasan | 17 |
| 6. Klasifikasi Kepuasan | 19 |
| C. Kerangka Teori | 20 |
| D. Kerangka Konsep | 21 |
| E. Hipotesis Penelitian | 22 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 23 |
| B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 23 |
| 1. Populasi | 23 |
| 2. Sampel | 23 |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian | 24 |
| D. Variabel dan Definisi Operasional | 25 |
| 1. Variabel Penelitian | 25 |
| 2. Definisi Operasional | 26 |
| E. Instrumen Penelitian | 27 |
| F. Validitas dan Reliabilitas | 28 |
| 1. Validitas | 28 |
| 2. Reliabilitas | 28 |
| G. Pengumpulan Data | 29 |
| H. Pengolahan Data | 30 |
| 1. Pengolahan Data | 30 |
| 2. Teknik Analisa Data | 31 |
| a. Analisa Univariat | 31 |
| b. Analisa Bivariat | 31 |
| 3. Penyajian Data | 32 |
| I. Etika Penelitian | 32 |
| BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian | 34 |
| 1. Karakteristik Responden | 34 |
| 2. Deskripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan | 35 |
| 3. Deskripsi Kepuasan Pasien | 36 |

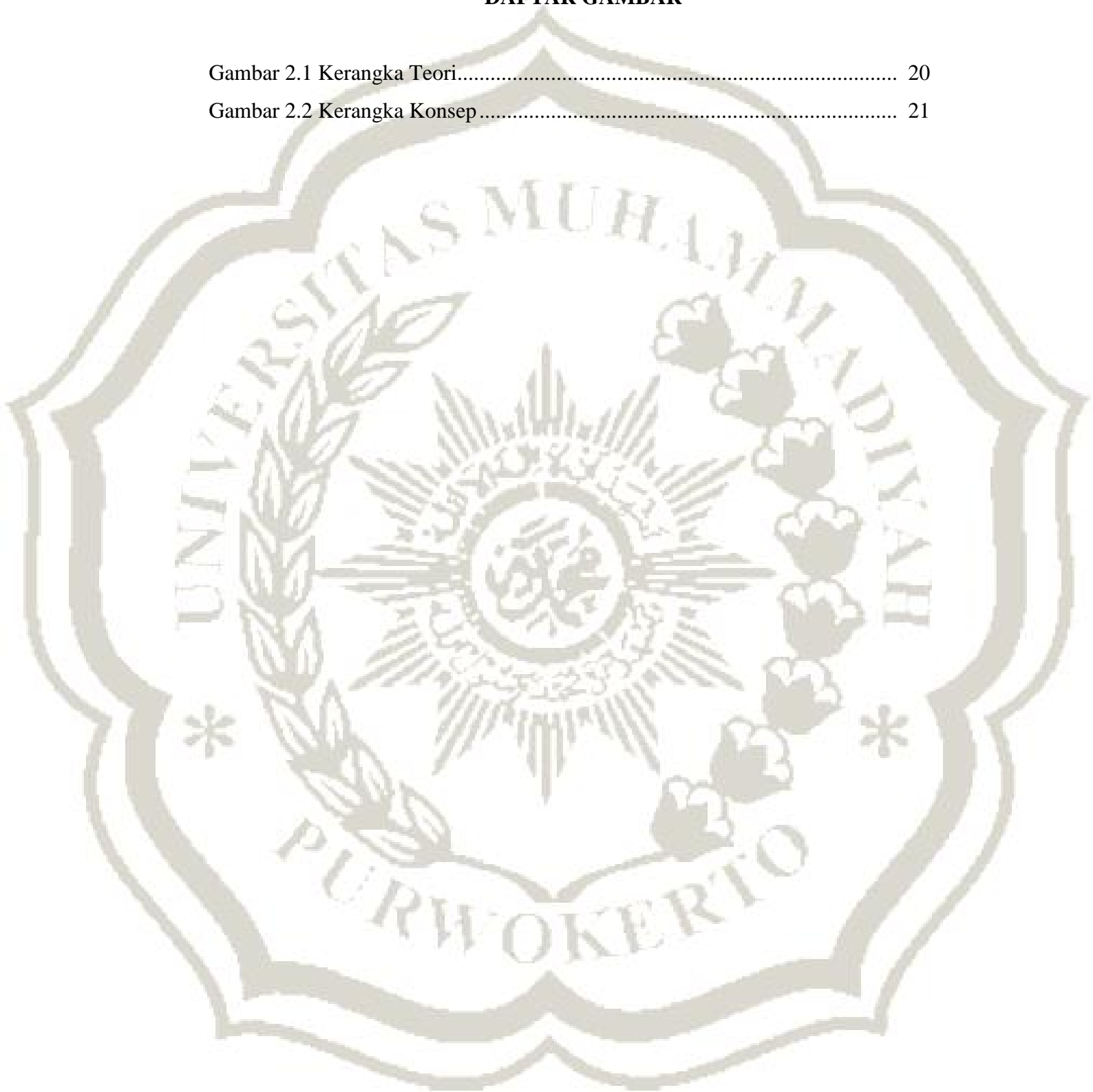
| | |
|--|----|
| 4. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien | 36 |
| B. Pembahasan..... | 37 |
| 1. Karakteristik Responden..... | 37 |
| 2. Deskripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan..... | 39 |
| 3. Deskripsi Kepuasan Pasien..... | 40 |
| 4. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien | 41 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 42 |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 43 |
| B. Saran..... | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 26 |
| Tabel 3.2 Daftar item pertanyaan kuesioner | 27 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden | 34 |
| Tabel 4.2 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan | 35 |
| Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Pasien | 36 |
| Tabel 4.4 Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien diruang instalasi gawat darurat..... | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | 20 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep..... | 21 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Ijin Uji Validitas dari RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata
- Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)
- Lampiran 3: Lembar Permohonan menjadi responden
- Lampiran 4: Kuesioner Karakteristik responden
- Lampiran 5: Kuesioner Dimensi pelayanan kesehatan
- Lampiran 6: Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 7: Lembar konsultasi pembimbing I
- Lampiran 8: Lembar konsultasi pembimbing II
- Lampiran 9: Daftar hasil uji statistik SPSS