

SKRIPSI

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH
SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR TAHUN
2016**



OLEH:

Louisa Stephani Marietta

NRP: 1523013048

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2016

SKRIPSI

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2016

Diajukan kepada
Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran



OLEH:

Louisa Stephani Marietta

NRP: 1523013048

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2016

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul:

**“KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG
SEMAMPIR TAHUN 2016”**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran.

Surabaya, 24 November 2016

Yang membuat pernyataan,



Louisa Stephani . M

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT
DALAM DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2016**

Oleh:

Nama : Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing I: Dr. Andriansyah Arifin, dr., MPH (



)

Pembimbing II: Lucia Rahadjeng, SKM, MKes (



)

Surabaya,

17 November 2016

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

menyetujui skripsi saya yang berjudul:

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2016 untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Desember 2016
Yang membuat pernyataan,



Louisa Stephani . M

HALAMAN PENGESAHAN

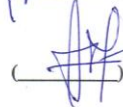
Skripsi yang ditulis oleh Louisa Stephani Marietta NRP. 1523013048 telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 14 Desember 2016 dan telah dinyatakan lulus oleh

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Andriansyah Arifin, dr., MPH



2. Sekeretaris : Lucia Rahadjeng, SKM, MKes



3. Anggota : Paulus Supit. dr., Sp.S



4. Anggota : Bambang Wasito Tjipto, dr., Sp.And, MS



Mengesahkan

Fakultas Kedokteran

Dekan,



Prof. Willy F. Maramis, dr.,SpKJ(K)

NIK. 152.97.0302

Saya persembahkan untuk kedua orang tuaku, keluargaku, para dosen pengajar, serta untuk almamaterku FK UKWMS

“Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, Jika itu hanya
dipikirkan

Sebuah cita-cita juga adalah beban, Jika itu hanya angan-angan”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir tahun 2016”.

Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc., Ph.D selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (FK UKWMS) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dokter (S1) di Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. W. F. Maramis, dr., Sp.KJ (K) selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (FK UKWMS) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dokter (S1) di Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Suwarni dan seluruh staff Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit tersebut.

4. Dr. Andriansyah Arifin, dr., MPH selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, memberi dukungan dan semangat, meluangkan waktu, dan membantu penulis menyusun skripsi.
5. Bu Lucia Rahadjeng, SKM, MKes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, memberi dukungan dan semangat, meluangkan waktu, dan membantu penulis menyusun skripsi.
6. Paulus Supit dr., SpS selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran, meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
7. Bambang Wasito dr., SpAnd., MS selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran, meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi.
8. Segenap Dosen Jurusan Kedokteran Universitas Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Orang tua atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.

10. Kedua saudara saya, dr. Marina Paramitha dan Thieto Julian Sutopo yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi.
11. Gerie Desano Wibisono yang telah memberi semangat, mendukung, mendoakan, dan membimbing selama pengerjaan skripsi.
12. Andika Dwi Hetris yang telah memberi semangat dan membimbing selama pengerjaan skripsi.
13. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk mencapai cita-cita dan memberikan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman angkatan 2013 yang senantiasa memberikan kritik dan saran yang membangun peneliti sehingga bisa menyusun skripsi dengan baik.
15. Nara Dikna dan Birgita Bas yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi.

16. Amalia Kusuma yang telah menjadi notulis pada proposal dan sidang skripsi saya. Serta mendukung dalam pengerjaan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini dan bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Demikian hasil skripsi ini, atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Surabaya, 24 November 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
RINGKASAN.....	xxiii
ABSTRAK.....	xxv
ABSTRACT	xxvii

BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1.	Latar Belakang.....	1
1.2.	Rumusan Masalah.....	4
1.3.	Tujuan Penelitian	5
1.3.1.	Tujuan Umum	5
1.3.2.	Tujuan Khusus	5
1.4.	Manfaat Penelitian	6
1.4.1.	Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2.	Manfaat Praktis	6
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1.	Kepuasan Pasien	8
2.1.1.	Definisi Kepuasan Pasien	8
2.1.2.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.1.2.1	Faktor Internal	15
2.1.2.2	Faktor Eksternal.....	18
2.1.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.	Indikator Kepuasan Pasien.....	22
2.1.4.1	Tangible (bukti langsung).....	23
2.1.4.2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	23
2.1.4.3	Responsiveness (ketanggapan)	23
2.1.4.4	Assurance (jaminan)	24

2.1.4.5	Emphaty (empati)	24
2.1.5.	Dimensi Kepuasan Pasien	24
2.2.	Dasar Teori dan Kerangka Konseptual.....	27
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	28
3.1.	Desain Penelitian	28
3.2.	Identifikasi Variabel Penelitian	28
3.2.1.	Variabel yang Teridentifikasi berdasarkan kerangka konseptual.....	28
3.2.1.1	Variabel Independen	28
3.2.1.2	Variabel Dependen.....	28
3.2.1.2.1.	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	29
3.2.1.2.2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	29
3.2.1.2.3.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)..	29
3.2.1.2.4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	30
3.2.1.2.5.	<i>Emphaty</i> (empati)	30
3.3.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.4.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4.1.	Populasi	42
3.4.2.	Sampel	42
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4.3.1	Kriteria Inklusi.....	43

3.4.3.2	Kriteria Eksklusi	43
3.5.	Kerangka Alur Penelitian	45
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data	46
3.7.	Validitas dan Reabilitas Alat Ukur	47
3.8.	Cara Pengolahan dan Analisis Data	47
3.8.1.	Pengolahan Data.....	47
3.8.2.	Analisis Data.....	48
3.9.	Etika Penelitian.....	49
BAB 4 PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN		51
4.1.	Karakteristik Lokasi Penelitian	51
4.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	52
4.3.	Karakteristik Pengguna Jasa Pelayanan Rumah Sakit Gotong Royong	52
4.3.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	54
4.3.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.3.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4.	Hasil Indeks Kepuasan Tiap Dimensi	58
4.4.1.	Dimensi <i>Tangibles</i>	58
4.4.2.	Dimensi <i>Reliability</i>	59
4.4.3.	Dimensi <i>Responsiveness</i>	60

4.4.4. Dimensi <i>Assurance</i>	60
4.4.5. Dimensi <i>Emphaty</i>	61
BAB 5 PEMBAHASAN	63
5.1. Karaterisitik Responden	63
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	64
5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
5.2. Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi	67
5.2.1. Dimensi <i>Tangibles</i>	68
5.2.2. Dimensi <i>Reliability</i>	69
5.2.3. Dimensi <i>Responssiveness</i>	70
5.2.4. Dimensi <i>Assurance</i>	71
5.2.5. Dimensi <i>Emphaty</i>	73
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	76
6.2.1. Poliklinik Penyakit Dalam	76
6.2.2. Fakultas Kedokteran Universitas Widya Mandala.....	77
6.2.3. Masyarakat.....	77

6.2.4. Peneliti Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan, Interval Konversi Indeks Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	49
Tabel 4.1. Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2. Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3. Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan..	55
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	58
Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik	

Penyakit Dalam RS Gotong Royong Semampir Surabaya
Berdarkan Dimensi *Responsiveness*60

Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam
RS Gotong Royong Semampir Surabaya Berdarkan
Dimensi *Assurance*60

Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RS
Gotong Royong Semampir Surabaya Berdarkan Dimensi
Emphaty.....61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar 2.2. Gambar Kerangka Konsep dan Teori.....	27
Gambar 3.1. Kerangka Alur Penelitian.....	45
Gambar 4.1. Diagram Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2. Diagram Distribusi Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3. Diagram Distribusi Berdasarkan Pendidikan.....	56
Gambar 4.4. Diagram Distribusi Berdasarkan Pekerjaan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Survei Pendahuluan.....	83
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	84
Lampiran 3	Kuisisioner Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam.	85
Lampiran 4	Hasil Data Responden.....	92
Lampiran 5	Identitas Responden.....	101
Lampiran 6	Uji Validitas.....	103
Lampiran 7	Surat Keterangan Ijin Penelitian Rumah Sakit.....	104
Lampiran 8	Komite Etik.....	105

RINGKASAN

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2016

Nama : Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

Dalam menghadapi era globalisasi dimana perubahan yang terjadi berlangsung dengan cepat, disamping itu pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan kebutuhan, keinginan serta tuntutan juga meningkat. Hal ini juga berdampak pada penyedia jasa kesehatan, contohnya rumah sakit. Selain itu pada era globalisasi ini persaingan antar rumah sakit juga semakin ketat, oleh sebab itu rumah sakit harus terus memperbaiki dan berinovatif terhadap jasa yang ditawarkan.

Kepuasan ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan rumah sakit. Kualitas jasa rumah sakit perlu mendapatkan perhatian dari penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas jasa merupakan salah satu strategi pemasaran rumah sakit untuk menjual jasanya kepada pengguna jasa. Bila kualitas jasa tersebut tidak sesuai maka akan berdampak negatif. Namun sebaliknya bila kualitas jasa rumah sakit sejalan atau lebih dari yang diharapkan pasien akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Kualitas suatu jasa dapat dinilai dari lima dimensi jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian dilakukan di Poliklinik Penyakit Dalam RS Gotong Royong Semampir dengan jumlah 134 responden pada bulan Juni 2016. Penelitian ini dilaksanakan pada poliklinik Penyakit Dalam.

Penelitian ini, berdasarkan pada aspek jenis kelamin, pasien yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan adalah hampir sama banyak yaitu laki-laki sebesar 52,2% dan perempuan sebesar

47,8%. Pada aspek usia pasien, yang berusia 56-65 tahun yaitu pada usia lansia akhir merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 40,3%. Dilihat dari tingkat pendidikan pasien, sebagian besar adalah yang berpendidikan menengah yaitu SMA sebesar 46,3% dan S-1 sebesar 32,8 serta banyak responden yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu 35,1%. Aspek diatas adalah faktor internal yang berasal dari dalam diri sendiri yang mempengaruhi kepuasan sesuai dengan teori Trisnantoro. Dari survey lapangan dengan latar belakang seperti diatas, hal yang paling diutamakan oleh pasien dapat dengan segera sembuh dan tidak mempermasalahkan pelayanan lain yang menurut pasien sudah cukup memberikan kenyamanan.

Berdasarkan hasil indeks kepuasan secara keseluruhan menyatakan sudah puas dengan pelayanan poliklinik penyakit dalam yang ada. Hasil kepuasan ini sesuai dengan Depkes RI dimana persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), kejangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*).

ABSTRAK

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Tahun 2016

Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

Pada era globalisasi persaingan antar penyedia jasa khususnya dalam bidang jasa kesehatan semakin berat. Oleh sebab itu rumah sakit harus terus memperbaiki dan berinovatif terhadap jasa yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari kepuasan pasien yang diukur dengan 5 aspek kualitas jasa (*service quality*) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RS Gotong Royong Semampir. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan poliklinik penyakit dalam. Selain itu, pelayanan poliklinik penyakit dalam dikategorikan baik. Hal yang perlu diperhatikan lebih yaitu ucapan terima kasih dari petugas kesehatan pada akhir pelayanan karena mendapat mean skor terendah diantara semua aspek yang ada. Sedangkan, pada aspek lainnya sudah mendapat nilai yang baik dan harus dipertahankan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, aspek mutu jasa (*service quality*), pelayanan poliklinik penyakit dalam.

ABSTRACT

Patient Satisfaction Of Service Internal Disease Polyclinic in Gotong Royong Hospital Semampir 2016

Louisa Stephani Marietta

NRP : 1523013048

In this era of globalization, the competition between the service providers especially in the field of health services is getting tougher. Therefore, hospitals should keep on improving and innovating the services its provided. The purpose of this research is to study the customer's satisfaction that is measured in 5 aspects of service quality which involve: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; towards the patients of Internal Disease Polyclinic in Gotong Royong Hospital Semampir. This research is using the method of data collection by questionnaire distribution. The result shows that the patients are relatively satisfied with the service of Internal Disease Polyclinic. In addition, the service of Internal Disease Polyclinic is categorized as "Good". One thing that should be pointed out is that the thank-you note from the health service provider at the end of every service because it has the lowest mean score amongst the other aspects. However, the Internal Disease Polyclinic had given good scores on every other aspect which should be retained.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Internal Disease Polyclinic Service.