



**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI  
RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**LUSIANA  
1610211074**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA  
2020**



**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI  
RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Kedokteran**

**LUSIANA**

**1610211074**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAKARTA FAKULTAS KEDOKTERAN**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA**

**2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Lusiana  
NRP : 1610211074  
Tanggal : 14 Januari 2020

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2020  
Yang menyatakan,



Lusiana

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusiana  
NRP : 1610211074  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : Sarjana Kedokteran

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2019”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 14 Januari 2020  
Yang menyatakan,

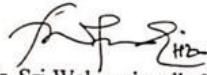
  
Lusiana

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Lusiana  
NRP : 1610211074  
Program Studi : Kedokteran Program Sarjana  
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD kota Tangerang Tahun 2019

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Kedokteran Program Sarjana, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



dr. Sri Wahyuningsih, Mkes

Ketua Penguji



Dr. dr. Prijo Sidipratomo, Sp.Rad(K), M.H

Dekan Fakultas Kedokteran



drg. Nunuk Nugrohowati, MS

Pembimbing



dr. Niniek Hardini, Sp.PA

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Januari 2020

# **ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2019**

**Lusiana**

**Abstrak**

Kualitas pelayanan suatu rumah sakit merupakan salah satu dari banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain ; bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* pada 66 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji *chi square* dan uji regresi logistik. Hasil penelitian ini didapatkan adanya hubungan bukti langsung ( p-value = 0,001), kehandalan (p-value = 0,001), daya tanggap (p-value = 0,001), jaminan (p-value = 0,001), empati (0,001) terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang, dan variabel yang paling berpengaruh pada penelitian ini adalah bukti langsung yang merupakan penampilan fisik dan kenyamanan dari tata ruang suatu rumah sakit dengan OR = 24,441 dengan CI 95% (1,563-382,122) Kesimpulannya, berdasarkan hasil penelitian ini RSUD Kota Tangerang perlu mempertahankan atau akan lebih baik lagi bila dilakukannya peningkatan terhadap kualitas pelayanan dengan dilakukannya pengembangan terhadap sarana bukti langsung, jasa pelayanan medis dan disediakannya kotak saran untuk menampung setiap keluhan pasien dan supaya dapat selalu mengukur kinerja dan agar selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci** : Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan, Rawat Inap, Fakultas Kedokteran UPNVJ

# **ASSOCIATION BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICE TO INPATIENT SATISFACTION ON INTERNAL MEDICATION CARE UNIT AT RSUD KOTA TANGERANG IN 2019**

**Lusiana**

## **Abstract**

The quality of health service in a hospital is one that can affect patient satisfaction, which has 5 dimensions that can affect patient satisfaction ; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The quality of health services refers to the level of perfection in the provision of health care in each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. In this study, researchers used observational analytics at finding out the relationship between variables and find out the dominant factor of service quality that influence the inpatient satisfaction on internal medication care unit at hospital tangerang city with the cross-sectional designs and the numbers of sampels were 33 respondens, datas were collected by questionnaires and datas were analyzed by using chi square and logistic regression. The results showed that there ware significant relationship between the dimension of quality of inpatient in the internal medication care unit : tangibles (*p-value* = 0.001), reliability (*p-value* = 0.001), responsiveness (*p-value* = 0.001), assurance (*p-value* = 0.001), empathy (*p-value* = 0,001) to inpatients in internal medicine satisfaction at hospital Tangerang city and from the results of the multivariate analytics the most influential variable in this studied was the tangibles that representing the physical appearance and the comfort room with OR = 24,441 with 95% CI (1,563-382,122) In conclusion, hospital Tangerang city needs to maintain or it will be even better if it do an improvement of the quality services by developing physical facilities, medical services and providing a suggestion box to accommodate every patient's complaint and always be able to measure performance and always can improve the quality of service.

**Keywords** : Patient Statisfication, Quality of Service, Medical Student, University.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat Nya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019”. Penulis menyadari bahwa banyak pihak terkait yang telah memberikan bantuan sejak dimulainya masa perkuliahan hingga saat ini, akan sangat sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang sudah memberikan kesehatan agar dapat menyelesaikan naskah ilmiah ini
2. Dr. dr. Prio Sidipratomo, Sp. Rad, selaku Dekan Fakultas Kedokteran UPNVJ yang selalu mengayomi kami sebagai mahasiswa.
3. Dokter pembimbing dr. Mashoedoyo,M,sc & drg. Nunuk Nugrohowati,MS selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta mendukung dan memberikan perhatian kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini
4. Dosen penguji dr. Sri Wahyuningsih, Mkes yang sudah memberikan masukan selama penelitian ini berlangsung
5. Orang tua yang paling saya cintai serta kakak – kakak saya yang sudah mendukung baik dari materi maupun moral.
6. Dan teman-teman, sahabat, maupun saudara saya selalu mendukung saya dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
Abstrak.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR DIAGRAM .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
I.4.2.3 Manfaat bagi FK UPN “ VETERAN” JAKARTA .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Kualitas Pelayanan .....	6
II.3 Kepuasan Pasien.....	11
II.4 Rumah Sakit .....	16
II.5 Rawat Inap.....	20
II.6 Kerangka Teori.....	23
II.7 Kerangka Konsep .....	24
II.8 Hipotesis .....	24
II.9 Penelitian Terkait .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
III.1 Desain Penelitian .....	27
III.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27

III.3 Populasi dan Sampel penelitian .....	27
III.4 Sampel penelitian.....	27
III.5. Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	29
III.6 Jenis Data .....	29
III.7 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
III.8 Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
III.9 Definisi Operasional .....	30
III.10 Instrumen Penelitian .....	32
III.11 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	32
III.12 Protokol Penelitian.....	34
III.13 Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
IV.1 Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang .....	37
IV.2 Hasil Penelitian.....	40
IV.1.3 Hasil Analisis Multivariat.....	47
IV.3 Pembahasan .....	48
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	54
BAB V PENUTUP .....	58
V.I Kesimpulan .....	58
V.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	60
LAMPIRAN.....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terkait.....	25
Tabel 2 Perhitungan Besar Sampel.....	28
Tabel 3 Definisi Operasional.....	30
Tabel 5 Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel 6 Frekuensi Bukti langsung.....	43
Tabel 7 Frekuensi Kehandalan.....	43
Tabel 8 Frekuensi Daya Tanggap.....	43
Tabel 9 Frekuensi Jaminan.....	43
Tabel 10 Frekuensi Empati.....	44
Tabel 11 Hubungan Antara Bukti Langsung Kualitas Pelayanan Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam.....	44
Tabel 12 Hubungan Antara Kehandalan Pelayanan Rawat Inap Penyakit dalam Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam.....	45
Tabel 13 Hubungan Antara Daya Tanggap Pelayanan Rawat Inap Penyakit dalam Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam.....	45
Tabel 14 Hubungan Antara Jaminan Pelayanan Rawat Inap Penyakit dalam Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam.....	46
Tabel 15 Hubungan Antara Empati Pelayanan Rawat Inap Penyakit dalam Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam.....	46
Tabel 16 Seleksi Bivariat.....	47
Tabel 17 Hasil Analisis Multivariat.....	48
Tabel 18 Uji Hosmer and Lemeshow Test, Nagelkerke R Square & Overall Percentage.....	48

## DAFTAR BAGAN

Bagan1 Kerangka Teori .....	23
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	24
Bagan 3 Protokol Penelitian.....	34

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Jenis Kelamin.....	40
Diagram 3 Usia Responden.....	40
Diagram 4 Pekerjaan Responden .....	41
Diagram 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden .....	41
Diagram 6 Jenis Pembayaran .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	39
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Proposal Penelitian
- Lampiran 3 Ethical Approval
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian RSUD Kota Tangerang
- Lampiran 6 Hasil Dokumentasi
- Lampiran 7 Hasil Uji Statistik dan Komputerisasi