



**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN  
RSUD PASAR MINGGU**

**SKRIPSI**

**AHID NUR HIDAYATI**

**1910713030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**



**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN  
RSUD PASAR MINGGU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**AHID NUR HIDAYATI**

**1910713030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ahid Nur Hidayati

NRP :1910713030

Tanggal :13 Januari 2023

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

Jakarta, 13 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Ahid Nur Hidayati)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahid Nur Hidayati  
NRP : 1910713030  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

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 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu”**

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 Proposal Penelitian saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Januari 2023

Yang menyatakan,



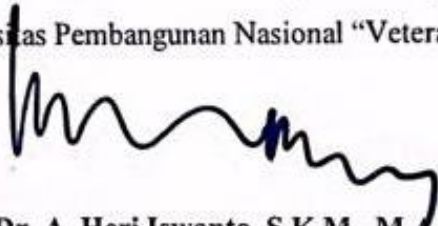
(Ahid Nur Hidayati)

## PENGESAHAN


Proposal Penelitian diajukan oleh:

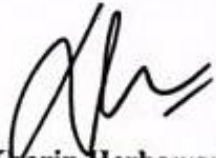
Nama : Ahid Nur Hidayati  
NRP : 1910713030  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu

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


  
Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.

Ketua Penguji

  
Agustina, S.K.M., M.Kes  
Penguji I

  
Chahya Kharin Herbawani, S.Keb., Bd, MKM  
Penguji II (Pembimbing)



  
Arga Buntara, S.K.M., M.P.H.  
Ka. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 13 Januari 2023

# **ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN RSUD PASAR MINGGU**

**Ahid Nur Hidayati**

## **Abstrak**

Jenis pelayanan di rumah sakit yang wajib ada di suatu rumah sakit adalah pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan yang baik dapat dinilai mutunya yang dilihat dari indikator kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rawat inap dan rawat jalan RSUD Pasar Minggu berdasarkan dimensi IOM dan WHO yaitu: keselamatan pasien, berpusat pada pasien, ketepatan waktu, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, dan aksesibilitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 106 responden dari masing-masing unit rawat inap dan rawat jalan. Pengambilan data dilaksanakan pada Desember 2022 dengan penyebaran kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat menggunakan metode *chi-square* dengan CI 95%. Hasil didapatkan bahwa di unit rawat inap dan rawat jalan terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien yaitu, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, aksesibilitas pelayanan berpusat pada pasien, keselamatan pasien, dan ketepatan waktu. Sedangkan ketepatan waktu pada unit rawat jalan tidak berhubungan. Kepada pihak RSUD Pasar Minggu diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berbasis kepada dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan cara memberi pelayanan yang cepat dan tanggap.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, Mutu pelayanan kesehatan, Pasien rawat inap, Pasien rawat jalan

# **DIMENSIONAL ANALYSIS OF THE QUALITY HEALTH SERVICES ON PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT AND OUTPATIENT UNITS OF RSUD PASAR MINGGU**

**Ahid Nur Hidayati**

## **Abstract**

Types of services in a hospital that are mandatory in a hospital are inpatient and outpatient services. Good service can be assessed for its quality as seen from indicators of patient satisfaction. The purposes of the research was to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of patient satisfaction in inpatient and outpatient care at RSUD Pasar Minggu based on IOM and WHO dimensions, which are: patient safety, patient-centered, timeliness, service effectiveness, service efficiency, and service accessibility. This study uses a quantitative method with a cross-sectional study approach. The minimum number of samples required is 106 respondents from each inpatient and outpatient unit. Data collection was carried out in December 2022 by distributing questionnaires. The data analysis performed was univariate and bivariate using the chi-square method with a 95% CI. The results show that in inpatient and outpatient units there is a relationship with the level of patient satisfaction, which are service effectiveness, service efficiency, accessibility of patient-centered services, patient safety, and timeliness. While timeliness in the outpatient unit is not related. RSUD Pasar Minggu must be able to maintain and improve health services based on the quality dimensions of health services by providing fast and responsive services.

**Keywords:** Inpatient, Outpatient, Patient satisfaction, Quality of health service

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan tidak lupa kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah berkat dan rahmatnya penulis masih memiliki kesempatan untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana. Adapun topik yang dipilih yaitu mengenai mutu pelayanan kesehatan, dengan judul yaitu “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Pasar Minggu”.

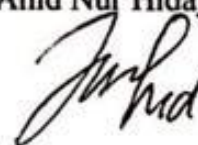
Penulis ingin mengucapkan terima kasih ke berbagai pihak karena telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Kepada Bapak Arga Buntara, SKM., MPH selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Chahya Kharin Herbawani, S.Keb.,Bd, MKM selaku dosen pembimbing. Terima kasih kepada pihak RSUD Pasar Minggu yang telah membantu jalannya penelitian ini dan seluruh responden. Terima kasih dengan rasa hormat kepada kedua orang tua saya Masngad (Ayah) dan Khusnul (Ibu) yang telah memberikan doa dan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah membantu memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat terbuka untuk saran dan kritik yang membangun dan bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Januari 2023

Penulis

Ahid Nur Hidayati





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	8
I.5 Ruang Lingkup .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Rumah Sakit.....	10
II.2 Pelayanan Rawat Inap.....	12
II.3 Pelayanan Rawat Jalan .....	13
II.4 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
II.5 Kepuasan Pasien .....	18
II.6 Penelitian Terdahulu .....	22
II.7 Kerangka Teori .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
III.1 Kerangka Konsep.....	30
III.2 Definisi Operasional .....	30
III.3 Hipotesis .....	34
III.4 Desain Penelitian .....	35
III.5 Waktu dan Tempat.....	35
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
III.7 Sumber Data .....	38
III.8 Instrumen Penelitian .....	38
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
III.10 Pengolahan Data .....	41
III.11 Teknik dan Analisa Data.....	42
III.12 Etika Penelitian .....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	46
IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	51
IV.4 Pembahasan .....	56
IV.5 Capaian Kepuasan Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan.....	69
IV.6 Keterbatasan Penelitian .....	70
BAB V PENUTUP.....	71
V.1 Kesimpulan .....	71
V.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	74
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Peneliti Terdahulu .....	23
Tabel 2	Definisi Operasional .....	31
Tabel 3	Proporsi Jumlah Minimal Sampel .....	37
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan.....	39
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	40
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 7	Jumlah Ketenagaan Kesehatan RSUD Pasar Minggu .....	46
Tabel 8	Hasil Distribusi dan Frekuensi Identitas Responden.....	46
Tabel 9	Distribusi dan Frekuensi Variabel Dimensi Mutu Pelayanan .....	48
Tabel 10	Distribusi dan Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 11	Hasil Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap .....	51
Tabel 12	Hasil Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan .....	53
Tabel 13	Hasil Capaian Kepuasan Mutu Pelayanan kesehatan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bentuk Bangunan RSUD Pasar Minggu .....	44
Gambar 2	Struktur Organisasi RSUD Pasar Minggu .....	45
Gambar 3	Standing Banner Terkait Informasi Keselamatan Pasien .....	67

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori Penelitian.....	29
Grafik 2	Kerangka Konsep penelitian.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Ethical Clearance
- Lampiran 5 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan dan Informed Consent
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 10 Surat Bebas Plagiarisme
- Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin