



**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD X
PADA TAHUN 2024**

SKRIPSI

KHOIRUNNISA GHEFIRA YUSRANI

2010713005

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD X
PADA TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

**KHOIRUNNISA GHEFIRA YUSRANI
2010713005**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Khoirunnisa Ghefira Yusrani

NIM : 2010713005

Tanggal : 25 Juni 2024

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

Jakarta, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Khoirunnisa Ghefira Yusrani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Khoirunnisa Ghelifira Yusrani
NIM : 2010713005
Fakultas : 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 Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD X pada Tahun 2024

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 : 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



Khoirunnisa Ghelifira Yusrani

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Khoirunnisa Ghefira Yusrani
NIM : 2010713005
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD X pada
Tahun 2024

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.




Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Ketua Penguji



Cahya Ardhana, S.K.M., M.K.M

Penguji I



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

Penguji II (Pembimbing)



Desulawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjourang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 25 Juni 2024

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD X PADA TAHUN 2024

Khoirunnisa Ghefira Yusrani

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Namun, terdapat keluhan dari pasien menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pasien dan berakibat pada ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif desain studi *cross sectional*. Responden penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD X berjumlah 100 responden ditentukan melalui teknik *proportionate stratified random sampling*. Analisis data dilakukan dengan univariat, bivariat dengan *chi square*, dan multivariat dengan uji regresi logistik ganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara keselamatan pasien ($p\text{-value}= 0,004$), berpusat pada pasien ($p\text{-value}= 0,000$), ketepatan waktu ($p\text{-value}= 0,024$), dan pelayanan terintegrasi ($p\text{-value}= 0,012$) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan efektivitas pelayanan ($p\text{-value}= 0,576$), keadilan pasien ($p\text{-value}= 0,509$), dan efisiensi pelayanan ($p\text{-value}= 0,278$) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Dimensi berpusat pada pasien merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien (OR= 9.336;95%CI: 1.901-45.859). Terdapat hubungan antara keselamatan pasien, berpusat pada pasien, ketepatan waktu, dan pelayanan terintegrasi dengan kepuasan pasien dan berpusat pada pasien menjadi variabel dominan. Rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien guna meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Dimensi mutu pelayanan kesehatan, Pasien rawat jalan

ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES ON OUTPATIENT SATISFACTION AT RSUD X IN 2024

Khoirunnisa Ghefira Yusrani

Abstract

The quality of health services is an important factor in determining patient satisfaction. However, there are complaints from patients that the services provided are unable to meet patient expectations and result in patient dissatisfaction. This study aims to analyze the relationship of health service quality to outpatient patient satisfaction at RSUD X. This study used a quantitative method of cross sectional study design. The research respondents were outpatients of RSUD X totaling 100 respondents determined through proportionate stratified random sampling technique. Data analysis was performed with univariate, bivariate with chi square, and multivariate with multiple logistic regression test. The results showed that there was a significant relationship between patient safety (p-value=0.004), patient-centeredness (p-value=0.000), timeliness (p-value=0.024), and integrated services (p-value=0.012) to patient satisfaction. Meanwhile, service effectiveness (p-value=0.576), patient justice (p-value=0.509), and service efficiency (p-value=0.278) have no relationship to patient satisfaction. The patient-centered dimension was the dominant variable affecting patient satisfaction (OR=9.336; 95% CI:1.901-45.859). There is a relationship between patient safety, patient-centeredness, timeliness, and integrated services with patient satisfaction and patient-centeredness being the dominant variable. Hospitals are expected to be able to improve the quality of health services to all patients in order to increase patient satisfaction in receiving health services.

Keyword : Patient satisfaction, Dimensions of health care quality, Outpatients

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa dan kepada Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan karunia-Nya proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Judul yang dipilih pada proposal penelitian ini adalah “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD X pada Tahun 2024”. Proposal ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir jurusan Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN “Veteran” Jakarta.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, yaitu Bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan proposal penelitian ini. Terima kasih juga kepada Direktur RSUD X yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di RSUD tersebut dan terima kasih kepada seluruh responden yaitu pasien RSUD X yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan adik yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun penelitian ini. Serta kepada Kania, Aghnia, Ratna, Huja, Denbra, Gayo, Ayu, Neko, Milo dan rekan satu bimbingan serta rekan lainnya yang turut memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan proposal skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulissampaikan kepada diri penulis sendiri yang telah berjuang dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Jakarta, 10 Mei 2024

Penulis

Khoirunnisa Ghefira Yusrani

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 LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| I.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| I.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| II.1 Rumah Sakit | 7 |
| II.2 Mutu Pelayanan Kesehatan | 9 |
| II.3 Kepuasan Pasien | 13 |
| II.4 Penelitian Terdahulu | 21 |
| II.5 Kerangka Teori..... | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| III.1 Kerangka Konsep | 26 |
| III.2 Hipotesis Penelitian | 27 |
| III.3 Definisi Operasional | 28 |
| III.4 Desain Penelitian | 31 |
| III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 31 |
| III.6 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 31 |
| III.7 Sumber Data | 35 |
| III.8 Instrumen Penelitian | 35 |
| III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas | 36 |
| III.10 Pengolahan Data | 39 |
| III.11 Teknik dan Analisa Data | 40 |
| III.12 Etika Penelitian | 42 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| IV.2 Hasil Analisis Univariat | 44 |
| IV.3 Hasil Analisis Bivariat | 47 |

| | |
|--|----|
| IV.4 Hasil Analisis Multivariat | 52 |
| IV.5 Pembahasan | 56 |
| IV.6 Capaian Kepuasan Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan | 69 |
| IV.7 Keterbatasan Penelitian | 70 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 72 |
| V.1 Kesimpulan | 72 |
| V.2 Saran..... | 73 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1 | Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| Tabel 2 | Definisi Operasional Penelitian..... | 28 |
| Tabel 3 | Kunjungan Pasien Rawat Jalan 3 Bulan Terakhir Tahun 2024 | 31 |
| Tabel 4 | Jumlah Sampel setiap Poliklinik Rawat Jalan | 34 |
| Tabel 5 | Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan..... | 37 |
| Tabel 6 | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien..... | 38 |
| Tabel 7 | Hasil Uji Reliabilitas | 39 |
| Tabel 8 | Hasil Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Responden..... | 44 |
| Tabel 9 | Distribusi dan Frekuensi Variabel Dimensi Mutu Pelayanan..... | 45 |
| Tabel 10 | Distribusi dan Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien..... | 46 |
| Tabel 11 | Hasil Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien | 47 |
| Tabel 12 | Hasil Seleksi Bivariat | 52 |
| Tabel 13 | Pemodelan Regresi Logistik Pertama..... | 53 |
| Tabel 14 | Pemodelan Regresi Logistik Kedua | 54 |
| Tabel 15 | Perhitungan Perubahan Nilai OR Tanpa Ketepatan Waktu..... | 54 |
| Tabel 16 | Hasil Pemodelan Regresi Logistik Akhir | 55 |
| Tabel 17 | Hasil Capaian Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan..... | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | Kerangka Teori Penelitian..... | 24 |
| Gambar 2 | Kerangka Konsep Penelitian | 26 |
| Gambar 3 | Hasil Perhitungan Sampel G-Power | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule*
- Lampiran 2 Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 3 Surat *Ethical Approval*
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 7 *Informed Consent*
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 11 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 12 *Output* Hasil Uji Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 13 *Output* Hasil Uji Univariat Variabel Dependen dan Independen
- Lampiran 14 *Output* Hasil Uji Bivariat
- Lampiran 15 *Output* Hasil Pemodelan Analisis Multivariat
- Lampiran 16 Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 17 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 18 Hasil Turnitin