



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT  
PRAWIRANEGARA SERANG BANTEN TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**TAKMILATUL IMANIYAH**

**1310713082**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT  
2017**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT  
PRAWIRANEGARA SERANG BANTEN TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

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

**TAKMILATUL IMANIYAH**

**1310713082**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Takmilatul Imaniyah

NRP : 1310713082

Tanggal : 10 Juli 2017

Bila mana suatu hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 juli 2017

Yang menyatakan,



(Takmilatul Imaniyah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Takmilatul Imaniyah  
NRP : 1310713082  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.Dradjat Prawiranegara Tahun 2017”.

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 syaa buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 juli 2017

Yang menyatakan,



(Takmilatul Imaniyah)

## PENGESAHAN

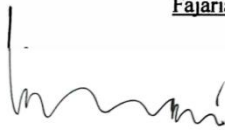
Skripsi diajukan oleh:

Nama : Takmilatul Imaniyah  
NRP : 1310713082  
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten Tahun 2017.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



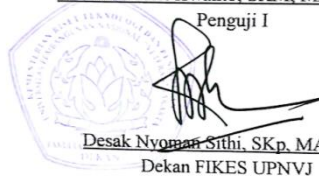

Fajaria Nurchandra, SKM, M.Epid  
Ketua Penguji



Dr. Acim Heri Iswanto, SKM, MARS  
Penguji I



Dra. Marina Ery Setiyawati, MM  
Penguji II (Pembimbing)



Desak Nyoman Sithi, SKp, MARS  
Dekan FIKES UPNVJ



Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH  
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Juli 2017

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT PRAWIRANREGARA SERANG-BANTEN TAHUN 2017

## Takmilatul Imaniyah

### Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu gambaran kesempurnaan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan bagi setiap pasien. Menurut Data Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat oleh RSUD Dr.Dradjat Prawiranegara pada tahun 2016 sebesar 78,51% untuk nilai pelayanan keseluruhan sedangkan nilai indeks kepuasan pada pelayanan rawat inap sebesar 79,83%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 1,2 dan 3. Secara *cluster sampling*. Hasil penelitian diperoleh dari 165 responden. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* ( $\alpha= 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi Kehandalan  $p$  value = 0,000 (OR 14,596), dimensi daya tanggap  $p$  value = 0,000 (OR 13,773), dimensi jaminan  $p$  value = 0,000 (OR 5,891), dimensi empati  $p$  value = 0,000 (OR 37,647), dimensi bukti fisik  $p$  value = 0,000 (OR 8,978) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Kesimpulan yang didapat adalah dimensi mutu pelayanan kesehatan khususnya empati, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien merupakan dimensi yang paling rendah dan menjadi perhatian utama untuk RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang – Banten. saran yang dapat diberikan yaitu agar membuat perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan guna memenuhi harapan pasien.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR.DRADJAT PRAWIRANREGARA SERANG-BANTEN TAHUN 2017**

**Takmilatul Imaniyah**

**Abstract**

Quality of health services is a picture of service perfection that affects satisfaction For each patient. According to the Data of Satisfaction Index of Public Satisfaction Index (IKM) obtained by RSUD Dr.Dradjat Prawiranegara in 2016 amounted to 78.51% for the overall service value while the value of satisfaction index at inpatient service was 79.83%. This research was conducted to find out the correlation of health service quality including dimension of reliability, dimension of responsiveness, assurance dimension, empathy dimension, and physical evidence dimension to patient satisfaction in RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten 2017. This study used quantitative research design is descriptive with *cross sectional* approach. Samples were taken from all patients hospitalized class 1,2 and 3. In *cluster sampling*. The results obtained from 165 respondents. Data analysis using *Chi-square* test ( $\alpha = 0.05$ ). The results of this study showed no significant relationship between the dimensions of reliability  $p$  value = 0.000 (OR 14,596), dimensions of responsiveness  $p$  value = 0.000 (OR 13,773), assurance dimensions  $p$  value = 0.000 (OR 5,891), the dimensions of empathy  $p$  value = 0.000 ( OR 37,647), the dimensions of the physical evidence  $p$  value = 0.000 (OR 8,978) on patient satisfaction. The conclusion is the dimension of health service quality especially empathy, responsiveness and guarantee to patient satisfaction is the lowest dimension and become the main concern for RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang - Banten. Suggestions that can be given is to make improvements and improve the quality of health services to meet the expectations of patients.

**Keywords:** Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Hospitalization

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas kehendak-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang Tahun 2017*”. Dalam skripsi ini dijabarkan bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap melalui pembagian kuesioner pada pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Desak Nyoman Sithi, SKp, MARS, selaku DEKAN Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu Ayu Anggraeni Purbasari, SKM, MPh., selaku Ketua Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat UPN “Veteran” Jakarta, Ibu Dra. Marina Ery Setiyawati, MM selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat.

Ucapan terimakasih juga disampaikan Kepada kedua orang tua, Ayahku H. Taufik dan Bundaku Tati Aryanti yang menjadi motifator dan selalu mendukung penulis baik secara moral maupun moril, Kepada Mama Aan, Teteh Lastri dan Teman seperjuangan bimbingan skripsi yang telah mampu bekerjasama dengan baik selama proses pembuatan skripsi, juga teman-teman seperjuangan KesMas angkatan tahun 2013. Teman-teman Anna, Jihan, dan Sharadea yang telah membantu, dan mendukung penulis dalam proses penulisan skripsi ini, terimakasih juga telah berbagi suka dan duka selama perkuliahan. Teruntuk kak Ardi, Lusi, Caca, Inggrid, Elfrida, Nisa, terimakasih selalu memberikan semangat dan menghibur dikala jenuh.

Jakarta, 10 Juli 2017

Penulis

Takmilatul Imaniyah



## 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.....	5
I.4 Manfaat .....	6
I.5 Ruang Lingkup .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
II.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
II.3 Kepuasan Pelanggan atau Pasien .....	19
II.4 Rumah Sakit.....	23
II.5 Kerangka Teori .....	26
II.6 Penelitian Terkait.....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	28
III.1 Kerangka Konsep.....	28
III.2 Variabel Penelitian .....	29
III.3 Hipotesis Penelitian.....	29
III.4 Definisi Operasional.....	30
III.5 Desain Penelitian.....	31
III.6 Lokasi dan Waktu .....	32
III.7 Populasi dan Sampel .....	32
III.8 Alat Pengumpulan Data dan Cara Pengumpulan Data .....	34
III.9 Pengolahan Data.....	35
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
III.11 Analisis Data .....	38
III.12 Etika Penelitian .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
IV.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Dtadjat Prawiranegara .....	41
IV.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43

IV.3 Uji Normlitas .....	45
IV.4 Hasil .....	46
IV.5 Pembahasan.....	54
IV.6 Keterbatasan penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
V.1 Kesimpulan .....	62
V.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional .....	30
Tabel 2	Alokasi Jumlah Sampel.....	33
Tabel 3	Penentuan kategori Validitas Instrumen. ....	37
Tabel 4	Tingkat Reliabilitas .....	38
Tabel 5	Penduduk Kabupaten Serang Berdasarkan Usia dan Jenis .....	42
Tabel 6	Jumlah dan Rincian Pegawai RSUD dr. Dradjat Prawiranegara .....	43
Tabel 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
Tabel 8	Nilai Probability .....	46
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	47
Tabel 10	Keluhan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pertanyaan Dimensi Mutu ....	49
Tabel 11	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten Tahun 2017.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Penilaian Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	47
Gambar 2	Penilaian Kepuasan Pasien Rawat Ina .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Persetujuan Penelitaian
Lampiran 3	Surat Permohonan <i>Ethical Clearence</i>
Lampiran 4	Surat Ethical Approval / persetujuan
Lampiran 5	Kartu Bimbingan
Lampiran 6	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 8	Angket Penelitian
Lampiran 9	Master Tabel Penelitian
Lampiran 10	Hasil Output Data
Lampiran 11	Dokumentasi