

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RS AMAL SEHAT WONOGIRI

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh:

Putri Anggun Dhiasworo

08150359N

PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2019

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAAN PASIEN
DI RS AMAL SEHAT WONOGIRI**

Tugas Akhir

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Terapan Kesehatan (S.Tr.Kes)
Program Studi DIV-Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi*

Oleh:

Putri Anggun Dhiasworo

08150359N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN
DI RS AMAL SEHAT WONOGIRI**

Oleh:

Putri Anggun Dhiasworo

08150359N

Surakarta, 20 Juli 2019

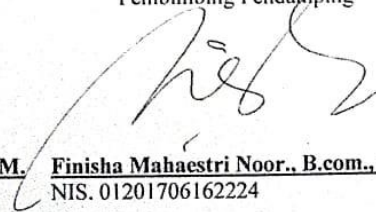
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.
NIS. 01199609111059

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor., B.com., MPH
NIS. 01201706162224

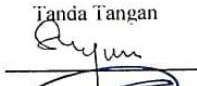
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN
DI RS AMAL SEHAT WONOGIRI**

Oleh:
Putri Anggun Dhiasworo
08150359N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M. Sc		12/8 2019.
Dr. Y. Kristanto, SE., MM		16 AUG 2019
Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH		13/8-2019
Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM		13/8 2019

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi

Dr. Marsetyawan HNES, M.Sc., Ph.D
NIDK 3393090018

Ketua Program Studi
D-IV Analisis Kesehatan



Tri Muivowati, SKM., M.Sc
NIS.012011121625

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Tugas Akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian Tugas Akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 20 Juli 2019



Putri Anggun Dhiasworo
08150359N

MOTTO

“Just be yourself and you’ll look so special”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan pada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang aya butuhkan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Arkanudin dan Ibu Darti, yang selalu memberikan doa, memberikan motivasi dan kasih sayang.
3. Kakakku tercinta Carly Oktiana Wulandari. Terima kasih selalu memberikan motivasi.
4. Untuk diriku sendiri terimakasih telah menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
5. Sahabatku Anggi Aswinda Nurhasanah dan Candra Widyastuti. Terimakasih selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabatku seperjuangan Fitin Dwi Mumpuni, Novita Ayu Adianty dan Dian Novitasari. Terimakasih untuk semua kenangan indah, canda tawa kalian akan selalu aku rindukan dan yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
7. Teman-teman satu kos Dyah Ayu Novitasari, Leni Marbetha, dan Rosila Arumsari. Terimakasih untuk semua kenangan indah, canda tawa kalian sukses dan terus semangat untuk kedepannya.
8. Untuk teman-teman seperjuangan D-IV Analis Kesehatan angkatan 2015 sukses untuk kedepannya.
9. Almamater Universitas Setia Budi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RS AMAL SEHAT WONOGIRI”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Terapan Kesehatan di Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Ir.Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo,M.Sc., Ph. D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc Selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr.Waluyo Budi Atmoko,MM selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.

5. Finisha Mahaestri Noor B.Com.,M.PH. selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, memberi nasehat, petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Kedua Orang tua Bapak Arkanudin dan Ibu Darti terima kasih atas doa, motivasi, semangat, cinta, kasih, sayang dan pengorbanan yang telah diberikan.
7. Segenap dosen, asisten & staf laboratorium, serta karyawan perpustakaan Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmunya, semoga dapat bermanfaat dikemudian hari.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin ya Rabbal a'lamin.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan Pasien.....	6
B. Fasilitas.....	8
C. Pelayanan Perawat	10
D. Pelayanan Dokter	11
E. Pelayanan Kesehatan.....	14
F. Pelayanan Staf	16
G. Biaya Berobat.....	17

H. Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Pengukuran Variabel	21
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	23
D. Sumber Data.....	25
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	26
F. Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Sampel	34
1. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan usia	34
2. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
3. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Pendidikan.....	35
B. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden.....	36
1. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Fasilitas.....	36
2. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Perawat.....	36
3. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Dokter.....	37
4. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Kesehatan	37
5. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Staf	38
6. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Biaya Berobat	38
7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	39
C. Hasil Uji Hipotesis	40
D. Pembahasan	42
1. Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	42
2. Pengaruh Variabel Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien.....	42

3. Pengaruh Variabel Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien	43
4. Pengaruh Variabel Pelayanan Staf Terhadap Kepuasan Pasien	44
5. Pengaruh Variabel Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	45
6. Pengaruh Variabel Biaya Berobat Terhadap Kepuasan Pasien	45
 BAB V PENUTUP	 47
A. Kesimpulan.....	47
B. Keterbatasan Penelitian	48
C. Implikasi Manajerial	49
D. Saran.....	49
 DAFTAR PUSTAKA	 50
 LAMPIRAN	 53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian	20
Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis Dalam Diagram Jalur.....	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ukuran sampel berdasarkan <i>factor loading</i>	24
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	26
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	29
Tabel 4. Kriteria Goodness of fit.....	31
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan usia.....	29
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	36
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Perawat	36
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Dokter	37
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Kesehatan	37
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Staf	38
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Biaya Berobat	38
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	39
Tabel 15. Hasil Uji Asumsi Multivariate dan Keberadaan Outlier	40
Tabel 16. Hasil Uji Model dan Kesesuaian Datannya	41
Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2. Uji Validitas.....	57
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	63
Lampiran 4. Uji SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	67
Lampiran 5. Hasil Data Kuesioner.....	83
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian di RS Amal Sehat Wonogiri	92
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian di Ruang Rawat Jalan RS Amal Sehat Wonogiri	93
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian di RS Amal Sehat Wonogiri	94

INTISARI

Dhiasworo, Putri Anggun. 2019. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien dapat mendorong terciptanya kesetiaan pelanggan sehingga rumah sakit tersebut mendapatkan reputasi yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pasien di RS Amal Sehat Wonogiri yang meliputi fasilitas, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan kesehatan, pelayanan staf dan biaya berobat.

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *Skala Likert* kepada pasien sebanyak 200 responden di RS Amal Sehat Wonogiri. Teknik sampling yang digunakan adalah penyempelan purposive. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Model) dengan menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pelayanan perawat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pelayanan dokter berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pelayanan staf berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan biaya berobat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Pasien.

ABSTRACT

Dhiasworo, Putri Anggun. 2019. Factors Affecting Patient Satisfaction at Wonogiri Amal Sehat Hospital. Bachelor of Applied Sciences in Medical Laboratory Technology Program, Health Sciences Faculty, Setia Budi University.

Patient satisfaction is the main thing that needs to be prioritized by the hospital. Patient satisfaction can encourage customer loyalty so that the hospital gets a good reputation. The purpose of this study was to determine the factors that influenced patients at Wonogiri Amal Sehat Hospital which included facilities, nurse services, doctor services, health services, staff services and medical expenses.

Data obtained by distributing questionnaires using a Likert Scale to patients as many as 200 respondents at the Wonogiri Amal Sehat Hospital. The sampling technique used is purposive sampling. The analysis technique used is the SEM (Structural Equation Model) using the AMOS program.

The results showed that the facilities did not significantly influence patient satisfaction. Then the nurse service, doctor service, health service, staff service and medical expense significantly influence patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, Patient.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perawatan kesehatan merupakan industri yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Data yang diperoleh dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan adanya peningkatan. Pada tahun 2013 jumlah rumah sakit seluruhnya sebanyak 2228 rumah sakit dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 2.601 rumah sakit. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2016 terdiri dari Rumah Sakit Umum (RSU) sebanyak 2.046 Rumah sakit dan Rumah Sakit Khusus (RSK) sebanyak 555 rumah sakit (Kemenkes, 2016).

Perkembangan jumlah rumah sakit ini memberikan pengaruh pada persaingan. Kondisi ini menuntut melakukan perbaikan dalam layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan Rittrini (2005). Maka studi ini mengkaji efek layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan.

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit karena rumah sakit merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Terciptannya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan yaitu mendorong terciptanya kesetiaan pelanggan, mendorong komunikasi getok tular yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga reputasi

perusahaan tersebut menjadi semakin baik dan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan Wijayanti *et al.*, (2008)

Penelitian terdahulu dari Esch *et al.*, (2008) mendapati bahwa kepuasan pasien terkait dengan hubungan dan komunikasi, perawatan medis, informasi dan dukungan, kontinuitas dan kerjasama, ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mpinga dan Chastonay (2011), mengungkapkan bahwa unsur-unsur kepuasan pasien terutama terkait dengan hak untuk perawatan kesehatan, yang meliputi: ketersediaan layanan kesehatan, akses tanpa diskriminasi untuk semua, penerimaan dan kualitas perawatan. Saias (2007), menyatakan bahwa harga jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pengeluaran yang terkait dengan kualitas pelayanan merupakan akar dari kepuasan pasien. Lobo *et al.*, (2014) dalam penelitiannya mengonfirmasi bahwa pelayanan kesehatan, pelayanan perawat, fasilitas, staf, ekuitas, akses dan biaya memenuhi kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja pelayanan dan harapan. Konsumen sangat puas, bila kinerja pelayanan melebihi harapan. Konsumen puas bila kinerja pelayanan sama dengan harapan. Konsumen kecewa bila kinerja lebih rendah dari harapan. Oleh karena itu pengelola jasa harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

Esch *et al.*, (2008), mendapati bahwa kepuasan pasien terkait dengan hubungan dan komunikasi, perawatan medis, informasi dan dukungan, kontinuitas dan kerjasama,

ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas. Sementara dipihak lain, Mpinga dan Chastonay (2011) menyatakan faktor-faktor pembentuk kepuasan meliputi: ketersediaan layanan kesehatan, akses tanpa diskriminasi untuk semua, penerimaan dan kualitas perawatan. Saias (2007), menyatakan bahwa harga jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan. Lobo *et al.*, (2014) dalam penelitiannya mengkonfirmasi bahwa pelayanan kesehatan, pelayanan perawat, fasilitas, staf, ekuitas, akses dan biaya mempengaruhi kepuasan pasien.

Temuan-temuan tersebut menginformasikan keragaman hasil penelitian, sehingga belum ada faktor yang pasti yang menerangkan kepuasan. Berdasarkan penelitian tersebut kepuasan berhubungan erat dengan : pelayanan perawatan, fasilitas pelayanan, pelayanan dokter, pelayanan staf , pelayanan kesehatan, dan biaya berobat.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien?
2. Apakah pelayanan perawat berpengaruh pada kepuasan pasien?
3. Apakah pelayanan dokter berpengaruh pada kepuasan pasien?
4. Apakah pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien?
5. Apakah pelayanan staf berpengaruh pada kepuasan pasien?
6. Apakah biaya berobat berpengaruh pada kepuasan pasien?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai oleh peneliti adalah:

1. Menguji pengaruh fasilitas pelayanan pada kepuasan pasien
2. Menguji pengaruh pelayanan perawat pada kepuasan pasien
3. Menguji pengaruh pelayanan dokter pada kepuasan pasien
4. Menguji pengaruh pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien
5. Menguji pengaruh pelayanan staf pada kepuasan pasien
6. Menguji pengaruh biaya berobat pada kepuasan pasien

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mencakup manfaat kritis dan praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian juga diharapkan menguji signifikansi hubungan antar variable dalam model penelitian.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberikan informasi dan masukan bagi rumah sakit dalam menyusun strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit