

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI
SUKOHARJO**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :

NAMA : SEPTIANA PUTRI

NIM : 06130244N

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

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI
SUKOHARJO**

Oleh:
SEPTIANA PUTRI
06130244N

Surakarta, 15 Agustus 2014

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Widi Hariyanti, SE.,M.Si
NIS. 0105091

Pembimbing Pendamping



Didik Setyawan, SE.,MM.,M.Sc
NIS. 0108094

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI
SUKOHARJO**

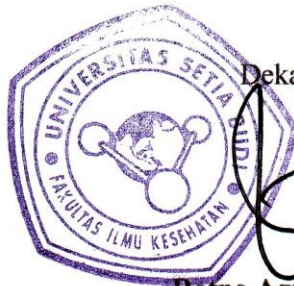
Oleh:
SEPTIANA PUTRI
06130244N


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 15 Agustus 2014

	Nama	Tanda Tangan
Penguji I	: Dra. Elina Endang S., M.Si	
Penguji II	: Nang Among Budiadi, SE., M.Si	
Penguji III	: Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc	
Penguji IV	: Widi Hariyanti, SE., M.Si	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi




Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc
NIS. 0104076

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO.

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa menyebutkan penulis dari sumber aslinya. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis

Surakarta, 15 Agustus 2014

Yang membuat pernyataan



Septiana Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisa Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.Si.T) pada Program Studi Diploma IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Telah terselesaikannya penyusunan skripsi ini adalah berkat bimbingan, petunjuk, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Winarso Suryo Legowo, SH., M.Pd, selaku rektor Universitas Setia Budi
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta
3. Drs. Edy Prasetya, selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta
4. Ibu Widi Hariyanti, SE., M.Si selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi yang sangat membantu kelancaran dan penyusunan skripsi
5. Bapak Didik Setyawan, SE.,MM.,M.Sc, selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, saran yang berharga dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi

6. Direktur Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dr. Harun Rosjid, Sp.B, MARS yang telah memberi izin untuk dapat melakukan penelitian ini di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo.
7. Orang tua saya ibu Saptini, Bapak Solikhan, kakak saya Nana Rusdiana, SE, dan Ayon Andriyanto yang selalu memberikan doa agar senantiasa diberi kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat – sahabat D-IV Transfer Analis Kesehatan angkatan 2013-2014 ari, iseh, mbak adel, mbak ami, mbak nui, bu aris dan semua yang telah banyak memberi masukan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, semoga kita semua menjadi orang-orang yang berhasil
9. Kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materiil, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, hanya Tuhan yang dapat membalasnya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu, wawasan dan pengetahuan yang dimiliki. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk bekal di masa yang akan datang, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Akhir kata dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Wassalamualaikum.wr.wb

Surakarta, 15 Agustus 2014

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ DON'T LET IDIOTS RUIN YOUR DAY
- ❖ **BEBERAPA ORANG TERLALU HEBAT MENJAGA IMAGE
HINGGA LUPA CARANYA MENJAGA PERASAAN**
- ❖ **MENJADI WANITA YANG BAIK
ADALAH PERHIASAN TERINDAH**
- ❖ **LIFE IS CHOICE**

PERSEMBAHAN

1. ALLAH SWT yang selalu memberikan berkah, karunia dan nikmat yang melimpah dan nabi besar Muhamad SAW
2. Orang tua dan kakak yang selalu di samping dan di hati
3. Teman-teman DIV transfer yang selama 1 tahun ini selalu menemani dan ada dalam suka maupun duka
4. Kedua pembimbingku yang senantiasa mau berbagi ilmu kepada kami.

INTISARI

PUTRI, SEPTIANA. 2014. ANALISIS PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT NIRMALA SURI SUKOHARJO. PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN. FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji adakah pengaruh dari 8 dimensi pelayanan rumah sakit ini terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo bulan Juli 2014. Sampel pada penelitian kali ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo yaitu sebanyak 160 responden. Persyaratan analisis dalam penelitian ini adalah asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas dan uji auto korelasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan H_3 terdukung, sedangkan H_1 , H_2 , H_4 , H_5 , H_6 , H_7 dan H_8 tidak terdukung. Pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 37,2% artinya kepuasan pasien rawat inap di RSNS ditentukan oleh variabel independent dalam penelitian ini, sedangkan 62,8% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut.

Kata kunci : kepuasan pasien rawat inap, analisis kepuasan, indikator pelayanan rumah sakit

ABSTRACT

PUTRI, SEPTIANA. 2014. ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF HOSPITAL SERVICES AGAINST COMPLACENCE PATIENTS HOSPITALIZED IN THE HOSPITAL NIRMALA SURI SUKOHARJO. D-IV STUDY PROGRAM ANALYST HEALTH. THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITY OF SETIA BUDI SURAKARTA.

Satisfaction is a psychology resulting from the declaration are met or whether the received service, hopes for real. The purpose of this research is to examine the influence of eight dimensions is a ministry of the hospital to the patient's satisfaction.

This research using methods purposive sampling. Research is done in the hospital nirmala suri sukoharjo july 2014. Samples to research this time was hospitalized patients in the hospital nirmala suri sukoharjo namely about 160 respondents. Requirements analysis in this research is assuming classical covering test normality, test heterokedastisitas, test and test multikolinearitas auto correlation. Technical data analysis in research is using linear regression of multiple.

The test results showed a supported, while h_3 ; h_1 , h_2 , h_4 , h_5 , h_6 , h_7 and h_8 are not supported. Testing the coefficient of determination (r^2) of 37,2% means the satisfaction of inpatients in independent variable is determined by the rsns in this research, whereas 62,8% is determined by other factors not yet known because it was not done further research.

Key words: inpatient satisfaction, satisfaction, service indicators analysis of hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PRAKATA.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1 Rumah Sakit	6
1. Fungsi Rumah Sakit	10
2.1.2. Kepuasan	10
2.1.3. Kepuasan Pasien	12
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	13
2.2. Kerangka Pikir	22
2.3. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3. Populasi	23
3.4. Penentuan Jumlah Sampel	23
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1. Indikator-indikator Kepuasan Pasien	25
3.5.2. Skala Likert	26
3.6. Pengujian Alat Ukur	27
3.6.1. Uji Validitas	27
3.6.2. Uji Reliabilitas	28

3.6.3. Uji Asumsi Klasik	29
1. Uji Normalitas	29
2. Uji Multikolinearitas	30
3. Uji Heterokedastisitas	30
4. Uji Auto Korelasi	31
3.7. Pengujian Hipotesis	33
3.7.1. Analisis Regresi Linear Berganda	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Deskripsi Data.....	37
4.1.1. Karakteristik Responden.....	37
4.2. Analisa Data.....	40
4.2.1. Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	40
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.3. Hasil Uji Hipotesa.....	59
4.3. Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Indikator-indikator kepuasan pasien..... 19
Tabel 2	Kepuasan Pasien..... 21
Tabel 3	Definisi Operasional Indikator Kepuasan Pasien..... 24
Tabel 4	Definisi Operasional Kepuasan Pasien..... 26
Tabel 5	Interpretasi Koefisien Korelasi..... 33
Tabel 6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 37
Tabel 7	Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... 38
Tabel 8	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan. 39
Tabel 9	Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan... 39
Tabel 10	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Perawatan..... 40
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Pelayanan Masuk RS..... 41
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Pelayanan Dokter 41
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Pelayanan Perawat..... 42
Tabel 14	Hasil Uji Validitas Pelayanan Makanan..... 42
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Sarana Medis dan Obat-obatan..... 43
Tabel 16	Hasil Uji Validitas Kondisi Fisik RS Secara Umum..... 44
Tabel 17	Hasil Uji Validitas Kondisi Ruang Perawatan..... 44
Tabel 18	Hasil Uji Validitas Pelayanan Administrasi..... 45
Tabel 19	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien..... 45
Tabel 20	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner..... 46
Tabel 21	Hasil Uji Multikolinearitas..... 48
Tabel 22	Hasil Uji Auto Korelasi..... 49
Tabel 23	Hasil Uji Correlation..... 51
Tabel 24	Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 53
Tabel 25	Hasil Analisa Korelasi Ganda..... 55
Tabel 26	Hasil Uji Anova..... 56
Tabel 27	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesa..... 60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Output Pelayanan Masuk RS..... L-1
Lampiran 2	Output Pelayanan Dokter..... L-2
Lampiran 3	Output Pelayanan Perawat..... L-3
Lampiran 4	Output Pelayanan Makanan..... L-4
Lampiran 5	Output Sarana Medis dan Obat-obatan..... L-5
Lampiran 6	Output Kondisi Fisik RS Secara Umum..... L-6
Lampiran 7	Output Kondisi Ruang Perawatan..... L-7
Lampiran 8	Output Pelayanan Administrasi..... L-8
Lampiran 9	Output Kepuasan Pasien..... L-9
Lampiran 10	Output Auto Korelasi..... L-10
Lampiran 11	Output Heterokedastisitas..... L-11
Lampiran 12	Output Multikolinearitas..... L-12
Lampiran 13	Output Normalitas..... L-13
Lampiran 14	Output Regresi Linier Berganda..... L-14
Lampiran 15	Surat Permohonan Menjadi Responden..... L-15
Lampiran 16	Persetujuan Menjadi Responden..... L-16
Lampiran 17	Output Correlation..... L-17
Lampiran 18	Kuesioner..... L-18
Lampiran 19	Karakteristik Responden..... L-19
Lampiran 20	Surat Tanda Telah Melakukan Penelitian..... L-20

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2. Normal P-Plot Of Regression Standarized Residual.....	47
Gambar 3. Hasil Scatterplot.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi yang sekarang ini memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi optimal. Globalisasi sendiri merupakan konsep dimana didalamnya terdapat sebuah proses internasionalisasi produksi (Utama, 2003). Saat ini dimana lingkungan sosial, ekonomi, dan politik berada pada situasi krisis, termasuk sektor kesehatan telah membuat masyarakat golongan miskin bertambah menderita karena semakin sulit menjangkau fasilitas kesehatan milik swasta maupun pemerintah. Dalam hal ini, rumah sakit sebagai organisasi sosial bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus dapat berfungsi sebagai rumah sehat yang melaksanakan kegiatan promotif bagi kesehatan pasien, staf rumah sakit, dan masyarakat di wilayah cakupannya serta pengembangan organisasi rumah sakit menjadi organisasi yang sehat. Penerapan sebagai rumah sehat memerlukan pendekatan terpadu dalam pengembangan organisasi dan tenaga kesehatan (Utama, 2003).

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha

meningkatkan pelayanan kepada pasien. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan (Wiratno, 1998). Sedangkan kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap satu pengalaman layanan yang diterima (Cronin dan Taylor, 1992). Konsumen puas jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya, sebaliknya konsumen akan kecewa kalau kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Selanjutnya konsumen akan sangat puas kalau kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasinya. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pelanggan yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius (Utama, 2003).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Pada era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan (Rosjid, 2001).

Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain yaitu keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek

pelayanan “hotel” di rumah sakit, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa outcome tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya (Shaluhayah, et al 2006).

Telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi temuan variabel kepuasan pasien di rumah sakit oleh Shaluhayah, et al (2006). Variabel-variabel tersebut yaitu pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fisik rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan dan pelayanan administrasinya. Namun temuan dari Shaluhayah, et al (2006) tidak mengkaji hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pasien. Maka penelitian ini melakukan konfirmasi dengan menguji adakah hubungan variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien, sehingga penulis mengajukan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian kali ini adalah :

1. Apakah pelayanan masuk rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah pelayanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah pelayanan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah pelayanan makanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah sarana medis dan obat-obatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
6. Apakah kondisi fisik rumah sakit secara umum berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
7. Apakah kondisi fisik ruang perawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
8. Apakah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian kali ini adalah :

1. Menguji pengaruh pelayanan masuk rumah sakit terhadap kepuasan pasien
2. Menguji pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien
3. Menguji pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien
4. Menguji pengaruh pelayanan makanan terhadap kepuasan pasien
5. Menguji pengaruh sarana medis dan obat-obatan terhadap kepuasan pasien
6. Menguji pengaruh kondisi fisik rumah sakit secara umum terhadap kepuasan pasien
7. Menguji pengaruh kondisi fisik ruang perawatan terhadap kepuasan pasien
8. Menguji pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ekonomi manajemen khususnya tentang cara pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi akademi

a. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa/i Universitas Setia Budi Surakarta tentang manajemen pelayanan di rumah sakit

b. Menambah referensi Tugas Akhir / Skripsi

c. Tugas Akhir / Skripsi ini digunakan sebagai dasar penelitian lebih lanjut lagi

3. Bagi masyarakat

a. Masyarakat dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan di rumah sakit umum yang lain

b. Memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang baik di rumah sakit

4. Bagi Rumah Sakit

Memberikan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit yang berdampak pada kepuasan pasien.