



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RSIA SRIKANDI IBI JEMBER
TAHUN 2014**

SKRIPSI

Oleh

**Anggi Reny Sudibyo
NIM 122110101220**

**ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RSIA SRIKANDI IBI JEMBER
TAHUN 2014**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat
dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh

**Anggi Reny Sudibyo
NIM 122110101220**

**ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, mencurahkan doa dan kasih sayang di setiap waktu, serta memberikan semangat tiada henti dan mengajarku tentang arti hidup yang sebenarnya untuk melangkah menuju kesuksesan
2. Kakak dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat untuk melakukan sesuatu apapun.
3. Guru- guru sejak taman kanak- kanak hingga perguruan tinggi yang tak pernah lelah memberikan waktunya untuk mendidik.
4. Agama, Bangsa, dan Almamater tercinta Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

MOTTO

”We make a living by what we get, We make a life by what we give”
(Winston Churchill) *)

“Rasa syukur adalah Jendela bagi mata hatimu untuk melihat keindahan
ciptaan Tuhan”
(Mario Teguh) **)

*) Sunito, I. 2014. *From Borneo to Bloomberg: A comeback story and 13 Principles for Succes*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

***) Metro TV. Jakarta, 9 Oktober 2014

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Reny Sudibyو

NIM : 122110101220

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember" adalah benar- benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 November 2014

Yang menyatakan

Anggi Reny Sudibyو

NIM. 122110101220

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RSIA SRIKANDI IBI JEMBER
TAHUN 2014**

Oleh:

Anggi Reny Sudibyo

NIM. 122110101220

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Yennike Tri Herawati, S.KM, M.Kes.

Dosen Pembimbing Anggota : Eri Witcahyo, S.KM, M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yaitu:

Hari : Kamis
Tanggal : 20 November 2014
Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Nuryadi, S.KM, M.Kes.
NIP. 19720916 200112 1 001

Eri Witcahyo, S.KM, M.Kes.
NIP.19820723 201012 1 003

Anggota I

Anggota II

Yennike Tri H., S.KM, M.Kes.
NIP.19781016 200912 2 001

Suharti, SST, S.Pd, M.Si.
NIP. 0012014

Mengesahkan
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP. 19560810 198303 1 003

Correlation between Service Quality by Customer Satisfaction of Services at Srikandi Maternal and Child Hospital Jember 2014

Anggi Reny Sudibyo

Department of Health Policy and Administration, School of Public Health, Jember University

ABSTRACT

As long as increasing demand of the community health service quality, the functions of service will be to be improved to built customer satisfaction. Achievement of SPM on inpatient services in 2012 amounted to 72.73% and in 2013 was 72.73%, while the outpatient services in 2012 amounted to 57.14% and by 57.14% in 2013. Satisfaction levels achieved in 2012 amounted to 69.25% and in 2013 amounted to 72.4%. Quality of service is a form of assessment of customer to the level of service received purchase the expected. The goal of study is to analyst correlation between service quality by customer satisfaction of service of Srikandi maternal and child hospital Jember. The study uses the analytical study by cross sectional. The sample of the study was 89 respondents choose by systematic random sampling. The results showed that there was a correlation between service quality by customer satisfaction of service of Srikandi maternal and child hospital Jember $p(0,000)$. Srikandi maternal and child hospital of Jember need to assess patient satisfaction rates are conducted periodically in line with efforts to improve quality of service.

Keywords: *Quality of Service, Customer Satisfaction*

RINGKASAN

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember; Anggi Reny Sudibyo; 122110101220; 93 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Mutu atau kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan yang diberikan sesuai dengan standard dan etika profesi. Salah satu cara untuk mengetahui mutu atau kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit yaitu menggunakan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan tingkat kepuasan pasien. RSIA Srikandi IBI Jember merupakan rumah sakit yang telah menerapkan SPM dan penilaian tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang dicapai pada tahun 2012 sebesar 69,25% dan tahun 2013 sebesar 72,4%. Hasil tersebut belum mencapai standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008 yaitu sebesar 90%. Rendahnya tingkat kepuasan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari pencapaian SPM yang belum memenuhi standar. Pencapaian SPM pada pelayanan rawat inap tahun 2012 sebesar 72,73% dan tahun 2013 sebesar 72,73%, sedangkan pada pelayanan rawat jalan tahun 2012 sebesar 57,14% dan tahun 2013 sebesar 57,14%. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertempat di ruang rawat inap dan rawat jalan RSIA Srikandi IBI Jember pada bulan September 2014. Sampel penelitian ini sebanyak 89

responden, pengambilan sampel menggunakan teknik *systematic random sampling*. Data hasil penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* dengan tingkat signifikansi $= 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 89 responden penelitian, sebagian besar responden (63%) menilai cukup terhadap kualitas dan sebagian besar responden (74%) menilai cukup puas atas pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan, diperoleh nilai *p value* = 0,000, sehingga H_0 ditolak dengan interpretasi ada hubungan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*”. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Yennike Tri Herawati, S.KM., M.Kes, dan Bapak Eri Witcahyo, S.KM, M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Husni Abdul Gani, M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
2. Eri Witcahyo, S.KM, M.Kes., selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
3. Novia Luthviatin, S.KM, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
4. Nuryadi, S.KM, M.Kes, selaku ketua penguji yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam ujian skripsi;
5. Suharti, SST, S.Pd, M.Si., selaku penguji anggota yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam ujian skripsi;
6. dr. Hj. Oemi Djauhari, MMI., selaku Direktur RSIA Srikandi IBI Jember yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian;

7. Kedua orang tuaku Bapak Sudibyo Winoto dan Ibu Rini, terima kasih yang sebesar- besarnya atas segala doa, cinta, kasih sayang, perhatian, dukungan serta pengorbanan untuk putrimu ini. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan memberikan kemuliaan kepada Bapak dan Ibu.
8. Kakakku Ananta Wicaksono, keluarga besarku dan keluarga besar Depot Bu Rini. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini;
9. Mas Dhika serta keluarga, terimakasih atas kasih sayangnya, kesabaran, bantuan, dan dukungannya selama ini;
10. Teman- teman seperjuangan kelas Alih Program 2012, mas Angga, pak Yosian, pak Agus, Yayak, Lail, Lia, Bobby, Iir, Linda, Indri, Dwi, serta adik-adik kelas reguler angkatan 2010 dan 2009, terima kasih atas setiap canda, dukungan dan kebersamaan kita;
11. Teman-teman kos Fajero, Tias, Ria, Rere, Indri, Lupi, Anggra, Evhi, Shinta, Yulis, Biba, terimakasih atas bantuan dan kebersamaan kita;
12. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesainya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rumah Sakit	7
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	7
2.1.2 Tugas Rumah Sakit	8
2.1.3 Fungsi Rumah Sakit	8
2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
2.1.5 Jenis-jenis Rumah Sakit	10

2.2 Rumah Sakit Ibu dan Anak	11
2.2.1 Definisi Rumah Sakit Ibu dan Anak	11
2.2.2 Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak.....	12
2.2.3 Tinjauan Kegiatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Kualitas Jasa	18
2.3.3 Tujuan Pelayanan	19
2.3.4 Standar Pelayanan	20
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Pelayanan	24
2.4 Kepuasan Pasien	25
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien	25
2.4.2 Indikator Pembentuk Kepuasan Pasien	28
2.4.3 Faktor yang Membentuk Kepuasan Pasien	30
2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	35
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien .	37
2.6 Kerangka Konsep Penelitian	40
2.7 Hipotesis Penelitian	41
BAB 3. METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1 Populasi Penelitian	42
3.3.2 Sampel Penelitian	43
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3.4.1 Variabel Penelitian	46
3.4.2 Definisi Operasional.....	46

3.5 Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	
Penelitian	49
3.5.1 Sumber Data.....	49
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	49
3.6 Teknik Pengolahan data, Penyajian dan Analisis Data	50
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	50
3.6.2 Teknik Penyajian Data	51
3.6.3 Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	52
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.8 Kerangka Operasional	53
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum RSIA Srikandi IBI Jember	54
4.1.2 Distribusi Karakteristik Responden	55
4.1.3 Distribusi Kualitas Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	57
4.1.4 Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.....	60
4.1.5 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	62
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Kualitas Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	63
4.2.2 Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	65
4.2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	67

BAB 5. PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Definisi Operasional.....	47
4.1 Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Responden	56
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	57
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Keberadaan di RSIA Srikandi IBI Jember	58
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Ketanggapan di RSIA Srikandi IBI Jember	58
4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Kenyamanan di RSIA Srikandi IBI Jember	59
4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Tepat Waktu di RSIA Srikandi IBI Jember	59
4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	60
4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator <i>overall satisfaction</i> di RSIA Srikandi IBI Jember	61
4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator <i>expectation</i> di RSIA Srikandi IBI Jember	61
4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator <i>experience</i> di RSIA Srikandi IBI Jember	62
4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konsep Penelitian	40
3.1 Kerangka Operasional.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	78
Lampiran B. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran C. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas	84
Lampiran D. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	88
Lampiran E. Hasil Uji Analisa Data	92
Lampiran F. Surat Ijin Penelitian	93