

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI



**NURDINA
201801178**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu” adalah benar merupakan hasil karya saya dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 11 Agustus 2020



Nurdina

NIM. 201801178

ABSTRAK

Nurdina. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu. Dibimbing oleh HASNIDAR dan ANDI ERNAWATI.

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu berjumlah 193 orang dan sampel diambil dari sebagian pasien yaitu berjumlah 96 orang. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan baik yaitu 63,5% dan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yaitu sebesar 63,5%. Hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ (p Value $<0,05$), ini berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Simpulan: ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Saran bagi RSUD Anutapura Palu agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diwujudkan lebih baik dengan meningkatkan keterampilan staf (sumber daya manusia) dan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Kata kunci : Mutu, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nurdina. Correlation of Health Quality of Services with Patient's Satisfaction Level in Out Patient Department (OPD) of Anutapura Hospital, Palu. Guided by HASNIDAR Nad ANDI ERNAWATI

Hospital quality of services could increase the patient's satisfaction and stimulate their interest to visit the hospital. It could improve the credibility of hospital toward community. The aims of this research is to obtain the correlation of Health quality of services with patient's satisfaction level in Out Patient Department of Anutapura hospital, Palu. This is quantitative research with *cross sectional design*. The total population is 193 patients who have visited the OPD of Anutapura Hospital, Palu, but total sampling only 96 patients. The research result analysed by univariat and bivariat analyses. The result shown that majority of respondents said have good quality of health services and others said have satisfy toward the services both each about 63,5%. The result of *chi square test* found that p value =0,000 (p Value <0,05). It means as statically have significant correlation between health quality of services and patient's satisfaction. Conclusion is that have significant correlation between health quality of services and patient's satisfaction. Suggestion for Anutapura Hospital, Palu to increase the quality of health services by improved the staffs skill and work motivation in providing the services toward community.

Keyword : Quality Of, Health Service, Patient Satisfaction



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Mem peroleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program
Studi Ners Stikes Widya Nusantara Palu



**NURDINA
201801178**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM
ANUTAPURA PALU**

SKRIPSI

**NURDINA
201801178**

Skripsi Ini Telah Di Ujikan Tanggal 11 Agustus 2020

**Hasnidar, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK: 20110901016**

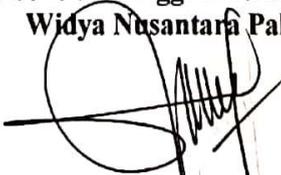
()

**Ns. Andi Ernawati, M.Kes
NIK. 20150901055**

(.....)

v

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Widya Nusantara Palu**



**Dr. Tigor H. Situmorang, MH., M. Kes
NIK: 20080901001**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRA KATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Konsep	20
C. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Tempat Dan waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	24
F. Instrumen Penelitian	25
G. Teknik Pengumpulan Data	25
H. Analisis Data	26
I. Bagan Alur Penelitian	27

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
	B. Hasil Penelitian	28
	C. Pembahasan	31
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	36
	B. Saran	36
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin serta Pekerjaan	28
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anutapura Palu	29
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu	30
Tabel 4.4	Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Anutapura Palu	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	20
Gambar 3.1	Skema Bagan Alur Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pustaka
2. Jadwal Penelitian
3. Surat Ijin Pengambilan Data Awal
4. Surat Balasan Pengambilan Data Awal
5. Surat Permohonan Turun Penelitian
6. Surat Permohonan Menjadi Responden
7. Kuesioner Penelitian
8. Surat Persetujuan Menjadi Responden
9. Surat Balasan Selesai Penelitian
10. Master Tabel
11. Hasil Olahan Data
12. Dokumentasi Penelitian
13. Riwayat hidup
14. Lembar Konsul Pembimbing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai pemberi layanan kesehatan maka rumah sakit dituntut untuk memberi pelayanan secara baik sesuai standar yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan.. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor-faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat¹.

. Pelayanan yang bermutu diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. dapat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit merupakan upaya yang harus dilakukan sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat.².

Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia³.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan⁴.

Upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari permasalahan yang dapat terjadi dalam setiap organisasi khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan yang meliputi akses, biaya dan mutu. Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan⁵.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh dimensi mutu layanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari hasil penilaian pasien atas kualitas layanan dan nilai yang ditawarkan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dibangun melalui mutu pelayanan dan nilai pelanggan. Salah satu upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah menjalin komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Upaya memahami keinginan konsumen dapat dilakukan dengan memberi pelayanan kesehatan yang maksimal mampu memberi kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk datang kembali dan memanfaatkan pelayanan yang pernah didapatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan merupakan salah satu jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan pasien dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Untuk menciptakan mutu/kualitas layanan yang unggul harus didukung dengan sumber daya manusia yang handal dan teknologi yang memadai³.

Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*) dan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna mutu pelayanan kesehatan tersebut, makin baik pula tingkat kepuasan⁶.

Kesesuaian antara jasa pelayanan yang diperoleh dengan harapan, kebutuhan dan keinginan dapat menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa³. Mutu pelayanan rumah sakit mempengaruhi kepuasan seseorang. Kepuasan merupakan perasaan lega atau senang serta rasa nyaman atas pelayanan yang diterima. Upaya yang dapat dilakukan untuk menilai mutu pelayanan dapat dilakukan melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala dan akurat serta berkesinambungan⁶.

Mutu pelayanan di suatu rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien atau memberi kepuasan bagi pasien⁷.

Penelitian yang dilakukan oleh Alamri, Rumayar, Kolibu (2015), “Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam kota Manado”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien⁸.

Data yang diperoleh dari RSUD Anutapura Palu pada tanggal 11 Maret 2020 tentang jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2018 berjumlah 74.797 orang dan mengalami penurunan pada tahun 2019 berjumlah 57.953 orang dengan jumlah rata-rata perbulan 4829 dan rata-rata perhari yaitu 193 orang. Data di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan yang signifikan dan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien diperoleh informasi bahwa mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan capaian mutu pelayanan waktu tunggu pasien rawat jalan belum tercapai karena target yang ditetapkan adalah ≥ 60 menit sedangkan hasil adalah > 65 menit. Untuk angka kepuasan pasien target 75% yang tercapai 78,18% belum mencapai standar nasional yaitu 90. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Pada penelitian ini yang menjadi tujuan umum adalah untuk membuktikan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diidentifikasinya mutu pelayanan kesehatan di RSUD Anutapura Palu.
- b. Diidentifikasinya kepuasan pasien pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu

- c. Dianalisisnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu.

D. Manfaat Penelitian

1. Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan dalam perkembangan ilmu keperawatan pasien dan dapat dijadikan sebagai informasi baru di bidang keperawatan terutama tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

2. Bagi Masyarakat

Hasil peneliti ini kiranya menambah wawasan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga akan lebih banyak masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di RSUD Anutapura Palu.

3. Instansi Tempat Penelitian

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan bagi RSUD Antapura Palu tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pasien di RSUD Anutapura Palu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Firdaus A,C. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan DI RSUD Dr. Soeratno Gemolong. 2019.
2. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta. 2011.
3. Koentjoro. T. *Manajemen Mutu Untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta (ID) :Universitas Gadjah Mada. 2016.
4. Daryanto, Ismanto S. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta (ID): Penerbit Gava Media, 2014.
5. Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta, 2016.
6. Nursalam. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika. 2014.
7. Ilahi, P.P. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nangkrak Sukabumi. 2016.
8. Alamri, M. A; Rumayar, A. A; Kolibu, K. F. Hubungan Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Kepuasan BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*, 2015. Volume. 4 No. 4, pp. 241-249.
9. Muninjaya, A.A. Gde. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2015.
10. Muninjaya, A.A. Gde. *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. 2014.
11. Nursalam. *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika. 2011.
12. Pohan I S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2013
13. Tjiptono F. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi. 2012
14. Kotler & Armstrong. *Marketing: an Introduction*. Pearson Prentice-Hall, London. 2012.
15. Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika. 2014.
16. Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2013.

17. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. 2017.
18. Respati, Shinta A. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaan 2015. Universitas Negeri Semarang.
19. Mahardhika P. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. Universitas Sumatera Utara.
20. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.
21. Dahlan, S. *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika. 2017