

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP  
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI  
MEDAN**

**TESIS**

**Oleh :**

**FRINDOS RIFZAL  
1303195101**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP  
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI  
MEDAN**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)  
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat,  
minat studi Manajemen Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

Oleh :

**FRINDOS RIFZAL  
1303195101**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**Judul Tesis** : Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan  
**Nama Mahasiswa** : Frindos Rifzal  
**Nomor Induk Mahasiswa** : 1303195101  
**Minat Studi** : Manajemen Rumah Sakit

**Menyetujui**

**Komisi Pembimbing :**

**Medan, Februari 2018**

**Pembimbing-I**

**Pembimbing-II**

**(Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes. Epid ) (dr. Jamaluddin, MARS)**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan  
Dekan,**

**(Dr. Ayi Darmana, M.Si)**

**Telah diuji pada tanggal : 27 Februari 2018**

---

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes. Epid.**  
**Anggota : 1. dr. Jamaluddin, MARS.**  
**2. Dr. dr. Hj. Arifah Devi Fitriani, M.Kes.**  
**3. Masnelly Lubis, S.Kep, Ns, MARS**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya (tesis) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar magister, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, Maret 2018  
Yang membuat pernyataan

Frindos Rifzal  
1303195101

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SATISFACTION OF INPATIENTS ON QUALITY OF SERVICE IN HAJI MEDAN HOSPITAL**

**FRINDOS RIFZAL  
1303195101**

*Quality health services are the basic needs that everyone needs. Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. Data of patient satisfaction done by customer service of Medan Haji General Hospital in quarter IV 2017 recorded still many complaints related to patient service. The purpose of this study is to analyze the satisfaction of inpatients on the quality of service at Haji General Hospital Medan.*

*The research design used qualitative descriptive research with semi structured interview method. Subjects were selected based on inpatient satisfaction cases in terms of service quality. Informant in this research is 8 patient in inpatient room and 2 nurses executor at Haji General Hospital Medan. Data analysis was done by using Miles and Huberman model including data processing with data reduction, display data, and conclusion or verification and triangulation.*

*The results of the research note that the dimensions of technical competence are satisfactory, the dimension of service continuity is satisfactory, the service access dimension is satisfactory but the distance is still too far to reach, the safety dimension is satisfactory, the dimension of comfort, effectiveness and efficiency is quite satisfactory. The conclusion of this study is the quality of service to the satisfaction of inpatients at Haji Medan General Hospital has been satisfactory.*

*It is suggested to General Hospital Haji Medan to improve the availability of infrastructure facilities, to increase the available resources and to evaluate the service continuously (Continuous Quality Improvement) to support patient's comfort during service process and service can run more effectively which impact on increased quality of service and patient satisfaction.*

**Keywords : Satisfaction, Inpatient, Quality of Service**

**References : 21 books, 29 internet**

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN

**FRINDOS RIFZAL**

**1303195101**

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Data kepuasan pasien yang dilakukan oleh bagian Layanan Pelanggan (*customer service*) Rumah Sakit Umum Haji Medan triwulan IV 2017 tercatat masih banyaknya keluhan pasien terkait pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.

Desain penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur. Subyek dipilih berdasarkan kasus kepuasan pasien rawat inap yang ditinjau dari mutu pelayanan. Informan dalam penelitian ini adalah 8 orang pasien di ruang rawat inap dan 2 orang perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Haji Medan. Analisa data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman meliputi pengolahan data dengan tahapan *data reduction*, *data display*, dan *conclusion or verification* dan *triangulasi*.

Hasil penelitian diketahui bahwa dimensi kompetensi teknis cukup memuaskan, dimensi kesinambungan pelayanan sudah cukup memuaskan, dimensi akses pelayanan sudah cukup memuaskan namun jarak tempuh masih terlalu jauh untuk dijangkau, dimensi keselamatan sudah cukup memuaskan, dimensi kenyamanan, efektifitas dan efisiensi sudah cukup memuaskan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan sudah memuaskan.

Disarankan kepada Rumah Sakit Umum Haji Medan agar meningkatkan ketersediaan sarana prasarana, meningkatkan ketersediaan sumber daya yang ada serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan secara terus menerus (*Continuous Quality Improvement*) untuk menunjang kenyamanan pasien selama proses berlangsungnya pelayanan dan pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih efektif yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

**Kata Kunci : Kepuasan, Pasien Rawat Inap, Mutu Pelayanan**  
**Daftar Pustaka : 21 buku, 29 internet**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan” guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Dalam proses penyusunan penelitian tesis ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, MSc, M.Kes. selaku pemilik yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah menyediakan tempat untuk penulis menimba ilmu dari mulai perkuliahan sampai selesai penyusunan tesis
2. Iman Muhammad, S.E, S.Kom, M.M, M.Kes, Selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan yang telah yang memberikan fasilitas bagi penulis untuk belajar selama perkuliahan sampai selsesai tesis ini.
3. Dr. H. Ismail Effendy, M.Si selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan, yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dekan Institut Kesehatan Helvetia Medan. Helvetia Medan, yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia

5. Rasidah Huraini Bruh, SKM, M.Kes. Epid., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan yang yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia.
6. Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes. Epid. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
7. dr. Jamaluddin, MARS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
8. Dr. dr. Hj. Arifah Devi Fitriani, M.Kes. selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan untuk kesempurnaan tesis ini
9. Masnelly Lubis, S.Kep, Ns, MARS, selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan kritikan untuk kesempurnaan tesis ini
10. Seluruh Dosen dan Staf Institut Kesehatan Helvetia yang telah banyak memberikan ilmu selama penulis mengikuti pendidikan.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu jika terdapat kritik dan saran, penulis akan senantiasa menerimanya. Akhir kata, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Tuhan Yang Esa.

Medan, Februari 2018  
Penulis

Frindos Rifzal

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Frindos Rifzal, dilahirkan di Padang pada tanggal 15 Juli 1991, anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Ayah Rifzal, S.Pd dan Ibu Asnidar, S.Pd, beragama Islam dan bertempat tinggal di Limpaso Taluak Kec. Bt. Kapas Kab. Pessel Prov. Sumbar. Penulis belum menikah.

Penulis memulai pendidikan di SDN No. 07 Pasar Taluk pada tahun 1997-2003, kemudian SMPN No. 3 Batang Kapas pada tahun 2003-2006, kemudian di SMAN No.2 Painan pada tahun 2006-2009 dan melanjutkan pendidikan S1 Kedokteran di Universitas Baiturrahmah Padang pada tahun 2009-2013 dan melanjutkan Profesi Dokter pada tahun 2013-2015. Penulis melanjutkan pendidikan Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia dengan peminatan studi Manajemen Rumah Sakit pada tahun 2013 sampai 2018.

Penulis pernah bekerja sebagai dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Sawahlunto, Rumah Sakit Umum BKM Painan dan Rumah Sakit Umum Prof. Dr. Boloni.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Permasalahan .....	10
1.2.1 Fokus Penelitian.....	10
1.2.2 Permasalahan .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Telaah Teori .....	19
2.2.1 Rumah Sakit .....	19
2.2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	19
2.2.1.2 Fungsi Rumah Sakit .....	19
2.2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	21
2.2.1.4 Pembagian Kepemilikan Rumah Sakit..	21
2.2.1.5 Rumah Sakit sebagai Industri Jasa.....	22
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.2.2 Total Quality Management .....	25
2.2.2.3 Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit .....	26
2.2.2.4 Faktor yang Memngaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit .....	28
2.2.3 Kepuasan Pasien .....	29
2.2.3.1 Pengertian Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan .....	29
2.2.3.2 Pengertian Kepuasan Pasien .....	30
2.2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	32

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1	Desain Penelitian .....	38
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	38
3.2.2	Waktu Penelitian .....	38
3.3	Subyek Penelitian dan Informan Penelitian .....	38
3.3.1	Subyek Penelitian .....	38
3.3.2	Informan Penelitian .....	39
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4.1	Jenis Data .....	40
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5	Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Haji Medan .....	45
4.1.2	Tujuan, Visi dan Misi Rumah Sakit Haji Medan .....	46
4.1.3	Fasilitas Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	48
4.1.4	Organisasi Rumah Sakit UmumHaji Medan .....	51
4.2	Hasil Penelitian .....	52
4.2.1	Gambaran Umum Informan Penelitian .....	52
4.2.2	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kompetensi Teknis di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	52
4.2.3	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kesenambungan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	56
4.2.4	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Akses Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	58
4.2.5	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Keselamatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	60
4.2.6	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kenyamanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	62
4.2.7	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Efektifitas di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	63
4.2.8	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Efisiensi di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	64
4.3	Pembahasan.....	66
4.3.1	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kompetensi Teknis di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	66

4.3.2	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kesenambungan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	67
4.3.3	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Akses Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	68
4.3.4	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Keselamatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	70
4.3.5	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kenyamanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	71
4.3.6	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Efektifitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	72
4.3.7	Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	73
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	74
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
6.1	Kesimpulan .....	76
6.2	Saran.....	77
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Diagram Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	36
4.1	Bagan Organisasi Rumah Sakit Umum Haji Medan.....	51

## **DAFTAR TABEL**

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sakit Haji Medan Tahun 2013-2016 .....	9
4.1	Karakteristik Informan Penelitian .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Wawancara