

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN POLI
OBSTETRI DAN GINEKOLOGI
DI RSUD DR. RASIDIN
TAHUN 2017**

TESIS

Oleh :

**RAHMI FADHILA
1303195052**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN POLI
OBSTETRI DAN GINEKOLOGI
DI RSUD DR. RASIDIN
TAHUN 2017**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memeroleh 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 :

**RAHMI FADHILA
1303 195052**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli
Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr.
Rasidin Tahun 2017
Nama Mahasiswa : RAHMI FADHILA
Nomor Induk Mahasiswa : 1303195052
Minat Studi : Manajemen Rumah Sakit

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes, Epid) (Iman Muhammad, SE, S, Kom., M.M., M.Kes)

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

(Dr. Ayi Darmana., M.Si)

Telah diuji pada tanggal : April 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes, Epid.
Anggota : 1. Iman Muhammad, SE, S, Kom., M.M., M.Kes
2. Dr. Dra. Megawati, S. Kep, Ns

3.dr. Jamaluddin, 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, April 2018

Yang membuat pernyataan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON INPATIENTS SATISFACTION OF POLY OBSTETRIC AND GYNNOLOGY IN dr. RASIDIN GENERAL HOSPITAL PADANG IN 2017

RAHMI FADHILA
1303195052

The hospital has a function in the provision of medical services and health recovery in accordance with hospital service standards. The quality of a hospital's service is the end product of complex interactions and dependencies between the various components or aspects of management that converge as a system. Hospitals must maintain the quality of service in order to survive and still be able to trust from customers. Poor health service has long been recognized by the patient, this resulted in losses for the hospital and for patients. In the survey, not all patients who were disappointed with the hospital services, were happy to express their complaints, especially the problem of timeliness of service.

This research used Cross Sectional Study approach which is intended to analyze the effect of service quality on the satisfaction of outpatient patients in obstetrics and gynecology in dr.Rasidin general hospital in Padang. The population of this study were all outpatients of poly obstetrics and gynecology in dr.Rasidin hospital in Padang were 628 patients. The sample of this research were 86 respondents.

The result of research from whole variable, that was service condition had value $0,047 < 0,05$ meaning service condition variable (X1) had significant influence to patient satisfaction and service response variable have value $0,021 < 0,05$ meaning service response variable (X2) had influence which was significant to patient satisfaction. The variable that had the greatest influence on patient satisfaction was the service response variable, which had the highest Exp (B) value of 3.267, which means the service response is more at risk of patient dissatisfaction amounted 3 times compared with the patient who said satisfied.

From the results of research in hospital of dr. Rasidin in Padang can be concluded that there was the influence of independent variables with dependent variable, namely the influence of quality of service to patient satisfaction. As inputs and information to the hospital to further enhance and maintain satisfactory quality of service, especially in terms of service circumstances and service responses that can lead to a good perception for patient satisfaction in the treatment.

Keywords: Service Quality, inpatient Satisfaction, Poly Obstretics

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI OBSTETRI DAN GINEKOLOGI DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG TAHUN 2017

RAHMI FADHILA
1303195052

Rumah sakit mempunyai fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan suatu rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek manajemen yang menyatu sebagai suatu sistem. Rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan agar mampu bertahan dan tetap dapat kepercayaan dari pelanggan. Buruknya pelayanan jasa kesehatan sudah lama disadari oleh pasien, hal ini mengakibatkan kerugian bagi pihak rumah sakit maupun bagi pasien. Pada survey tidak semua pasien yang kecewa dengan pelayanan rumah sakit, dengan senang hati menyampaikan keluhannya terutama masalah ketepatan waktu pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan *CrossSectional Study* yang dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli obstetric dan ginekologi di RSUD dr.Rasidin Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poli obstetric dan ginekologi di RSUD dr.Rasidin Padang berjumlah 628 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 86 responden.

Hasil penelitian dari keseluruhan variabel, yaitu keadaan layanan memiliki nilai $0,047 < 0,05$ artinya variabel keadaan layanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan variabel tanggapan layanan memiliki nilai $0,021 < 0,05$ artinya variabel tanggapan layanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah variabel tanggapan layanan, yang memiliki nilai Exp (B) paling besar 3,267, yang artinya tanggapan layanan lebih beresiko mengalami ketidakpuasan pasien sebanyak 3 kali lipat dibandingkan dengan pasien yang mengatakan puas.

Dari hasil penelitian di RSUD dr. Rasidin Kota Padang dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, yaitu berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sebagaimana masukan dan informasi kepada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan, terutama dalam hal keadaan layanan dan tanggapan layanan yang dapat menimbulkan persepsi baik bagi kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poli Obgyn

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Tahun 2017” guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Dalam proses penyusunan proposal 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 proposal ini.
2. Iman Muhammad, SE, S, Kom., M.M, M.Kes, Selaku Ketua Yayasan Helvetia.
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. Rashidah Huraini Bruh, S. K. M, 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 dan memfasilitasi kegiatan belajar mengajar sampai selesai penulisan proposal ini.

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. Iman Muhammad, SE, S, Kom, M.M, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
8. Dr. Dra. Megawati, S. Kep, Ns selaku Dosen Penguji I yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
9. dr. Jamaluddin, MARS selaku Dosen Penguji II yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan 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 proposal 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, April 2018
Penulis

Rahmi Fadhila

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama RAHMI FADHILA, dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 27 Juni 1991, anak ke 4 dari 5 bersaudara dari pasangan Ayah H. Indra dan Ibu Hj. Amarlis, beragama Islam dan bertempat tinggal di Bukittinggi, Sumatera Barat. Penulis menikah dengan Ridho Mustava.

Penulis memulai pendidikan di SD Jam'iyatul Hujjaj pada tahun 1997-2003, kemudian Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren Diniyah Pasia Bukittinggi tahun 2003-2006, kemudian di SMAN 3 Bukittinggi pada tahun 2006-2009 dan melanjutkan pendidikan S1 Kedokteran di Universitas Baiturrahmah Padang 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 RSUD dr. Rasidin Padang, dan Puskesmas Air Tawar Padang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Peneliti Terdahulu	15
2.2. Telaah Teori.....	22
2.2.1. Definisi Rumah Sakit.....	22
2.2.2. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	22
2.2.3. Klasifikasi Rumah Sakit Umum.....	23
2.2.4. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	24
2.2.5. Kualitas Pelayanan	24
2.2.6. Kepuasan Pasien.....	35
2.3. Landasan Teori	47
2.4. Kerangka Konsep.....	47
2.5. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1. Jenis Penelitian.....	49
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.2.1. Lokasi Penelitian	49
3.2.2. Waktu Penelitian.....	49
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.3.1. Populasi.....	50
3.3.2. Sampel.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4.1. Jenis Data	51
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	51

3.5.	Variabel dan Definisi Operasional	52
3.5.1.	Variabel Penelitian.....	52
3.5.2.	Definisi Operasional	52
3.6.	Metode Pengukuran.....	53
3.7.	Metode Pengolahan Data.....	53
3.7.1.	Analisis Univariat	53
3.7.2.	Analisis Bivariat	54
3.7.3.	Analisis Multivariat	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN	55
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian	55
4.1.1.	Penjabaran tugas Pokok dan Fungsi	60
4.1.2.	Bangunan.....	84
4.2.	Karakteristik Responden	86
4.3.	Analisis Univariat.....	87
4.4.	Analisis Bivariat.....	92
4.4.1.	Hubungan Keadaan Layanan dengan Kepuasan Pasien	92
4.4.2.	Hubungan Tanggapan Layanan dengan Kepuasan Pasien	93
4.5.	Analisis Multivariat	93
BAB V	PEMBAHASAN	97
5.1.	Hubungan Keadaan Layanan dengan Kepuasan Pasien.....	97
5.2.	Hubungan tanggapan Layanan dengan Kepuasan Pasien.....	101
5.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	106
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	109
6.1.	Kesimpulan	109
6.2.	Saran	110
	DAFTAR PUSTAKA	112
	LAMPIRAN	115

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Teori WHO	47
2.2.	Kerangka Konsep Penelitian.....	48
4.1.	Struktur Organisasi RSUD dr. Rasidin Padang	59

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1.	Aspek Pengukuran dan Defenisi Operasional	53
4.1.	Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah	58
4.2.	Jumlah Tenaga Medis, Paramedis dan Pegawai Administrasi PNS dan NON PNS Tahun 2015-2016	83
4.3.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2017	86
4.4.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017.....	86
4.5.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keadaan LayananRawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	87
4.6.	Distribusi Kategori Keadaan Layanan Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	89
4.7.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tanggapan Layanan Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	89
4.8.	Distribusi Kategori Tanggapan Layanan Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	91
4.9.	Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Obstetri dan Ginekologi di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017.....	91
4.10.	Hubungan Keadaan Layanan DenganKepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	92
4.11.	Hubungan Tanggapan Layanan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	93

4.12. <i>OmnibusTest of Model Coefficients</i>	94
4.13. Model Summary Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	94
4.14. Classification Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017	95
4.15. Variabel In The Equation Tahap Pertama Faktor Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2017.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner.....	115
2.	Master Tabel.....`	118
3.	Hasil Pengolahan Data SPSS.....	122
4.	Dokumentasi	130