

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUANG PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIMEULUE 2018**

TESIS

Oleh:

**ROSMAWIYA
1602011067**



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

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUANG PENYAKIT DALAM
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SIMEULUE 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
pada program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat minat studi
Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh:

**ROSMAWIYA
1602011067**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : **Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue 2018**
Nama Mahasiswa : **Rosmawiya**
Nomor Induk Mahasiswa : **1602011067**

Menyetujui,

Komisi Pembimbing

Medan, 10 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. Muhammad Badiran, M.Pd.)

(Yulida Effendi Nasution, SKM., M.Kes.)

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

(Dr. Ayi Darmana, M.Si.)

Telah di Uji pada Tanggal : 10 Oktober 2018

Panitia Penguji Tesis

Ketua : Prof. Dr. Muhammad Badiran, M.Pd.

Anggota : 1. Yulida Effendi Nasution, SKM., M.Kes.

2. Namora Lumongga Lubis, M.Sc., Ph.D.

3. Anto, SKM., M.Kes., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

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

Medan, 10 Oktober 2018
Yang membuat pernyataan,



(Rosmawiya)

NIM: 1602011067

ABSTRACT

THE AFFECTING FACTORS TO THE PATIENT SATISFACTION ON INTERNAL DISEASE INPATIENT ROOM OF SIMEULUE GENERAL HOSPITAL IN 2018

**ROSMAWIYA
1602011067**

Health is a public service that is absolute and closely related to the welfare of society. For all services that are absolute, the state and its apparatus are obliged to provide quality services that are easily available at all times. Patient satisfaction is the level of feeling that patients feel and arise as a result of the quality of health services provided by officers and obtained by patients then the patient can compare with what he expected.

The purpose of this study was to determine the factors that affecting patient satisfaction in internal disease inpatient room of Simeulue General Hospital. The type of this research is an analytical survey research with a cross sectional approach, which was done at Simeulue General Hospital in January to August 2018. The populations in this study were patients who visited the internal disease inpatient room, with a sample of 128 people. The data collection techniques using primary, secondary and tertiary data then the data was analyzed using univariate, bivariate and multivariate data analysis.

The results showed there was a relationship of physical evidence with p value 0,000, reliability with p value = 0,000, responsiveness with p value = 0,000, guarantee with p value = 0.003 and empathy with p value = 0,000 to patient satisfaction in internal disease inpatient room of Simeulue General Hospital and factors that are more dominant in affecting the satisfaction were physical evidence with a p value of 0,000.

The conclusion of this study shows that the services provided by health workers are still not good and cannot make patients feel satisfied. It is expected to the health workers of Simeulue General Hospital to improve quality of health services so that patients feel satisfy.

Keywords: Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

The Legitimate Right by:

Helvetia Language Center



ABSTRAK

FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUANG PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMEULUE 2018

ROSMAWIYA
1602011067

Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturinya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang dirasakan dan timbul sebagai akibat dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas dan diperoleh pasien, kemudian pasien dapat membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Simeulue. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional, yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada bulan Januari sampai Agustus 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di ruang rawat inap penyakit dalam, dengan sampel sebanyak 128 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer, sekunder dan tersier, dengan menggunakan analisa data univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bukti fisik dengan p value 0,000, kehandalan dengan nilai p value = 0,000, daya tanggap dengan p value = 0,000, jaminan dengan p value = 0,003 dan empati dengan p value = 0,000 terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit umum Simeulue, dan faktor yang lebih dominan memengaruhi kepuasan adalah bukti fisik dengan nilai p value 0,000.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan masih kurang baik dan belum dapat membuat pasien merasa puas. Diharapkan kepada petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Simeulue agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, sehingga pasien dapat merasakan kepuasan.

Kata Kunci` : Kepuasan, Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Berkah, Rahmat, dan Hidayah-Nya serta Shalawat dan salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue 2018”**

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, MSc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, S.E., S.Kom, M.M, M.Kes selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Effendi, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dekan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Anto, SKM., M.Kes., M.M, Selaku Ketua Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan sekaligus selaku Dosen Penguji IV.

6. Prof. Dr. Muhammad Badiran, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus penguji I yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Yulida Effendi Nasution, SKM., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing II sekaligus penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan Tesis ini.
8. Namora Lumongga Lubis, M.Sc., Ph.D. selaku Dosen Penguji III.
9. Seluruh Dosen dan staf Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah ikut membantu penulis dalam bidang administrasi demi kelancaran penyusunan Tesis ini.
10. Drg. Farhan Selaku direktur RSUD Simelue, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSUD Simelue.
11. Suami Adriansyah, A.Md. ananda tercinta Gina dan Irsyad serta keluarga yang kusayangi yang selalu mendoakanku dan selalu memberikan dukungan baik materi maupun moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan Tesis ini. Semoga kita semua selalu berada dalam berkah dan Ridho-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, 10 Oktober 2018
Penulis

Rosmawiya
1602011067

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rosmawiya, lahir pada tanggal 05 November 1980 di Desa Linggi Kecamatan Simeulue Timur Kabupaten Simeulue, anak ke 4 (empat) dari 5(lima) bersaudara dari pasangan ayahanda tercinta Alm.M. Kasim dan Ibunda alm.Ranggoima. Dan telah menikah dengan Adriansyah Amd sekarang sudah dikaruniai dua orang anak yaitu Gina Widya Putri dan Irsyad Muttaqin

Pendidikan Formal yang telah dijalani penulis dimulai pendidikan dari SD Negeri Linggi lulus tahun 1993, Pendidikan SLTP Negeri 1 Simeulue Timur lulus tahun 1997, SMU Negeri 1 Simeulue Timur lulus tahun 2000, D3 Akademi Keperawatan Universitas Abulyatama Aceh lulus tahun 2004, S1 Kesehatan Masyarakat di Universitas Ubudiyah Indonesia Banda Aceh lulus tahun 2015, Kemudian melanjutkan Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia Medan pada tahun 2016 sampai dengan penulisan Tesis ini penulis masih terdaftar sebagai Mahasiswa Program S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Penulis mulai bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2006 hingga saat ini dan berstatus sebagai PNS di Pemerintah Daerah Kabupaten Simeulue.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI TESIS	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Umum.....	7
1.3.2. Tujuan Khusus.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	9
2.2. Telaah Teori	10
2.2.1. Kepuasan Pasien.....	10
2.2.2. Mutu Pelayanan Kesehatan	25
2.2.3. Rumah Sakit	32
2.3. Landasan Teori	36
2.4. Kerangka Konsep	38
2.5. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2.1. Lokasi Penelitian	39
3.2.2. Waktu Penelitian	39
3.3. Populasi dan Sampel	39
3.3.1. Populasi	39
3.3.2. Sampel	40
3.4. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran.....	41
3.4.1. Definisi Operasional.....	41

3.4.2.	Aspek Pengukuran.....	42
3.5.	Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1.	Jenis Data	43
3.5.2.	Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.	Teknik Pengolahan Data	48
3.7.	Analisa Data	49
3.7.1.	Analisis Univariat.....	50
3.7.2.	Analisis Bivariat	50
3.7.3.	Analisis Multivariat.....	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	51
4.2.	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1.	Karakteristik Responden	54
4.2.2.	Analisa Univariat.....	55
4.2.3.	Analisa Bivariat.....	63
4.2.4.	Analisa Multivariat.....	66
BAB V	PEMBAHASAN	
5.1.	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018.....	69
5.2.	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018.....	71
5.3.	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018.....	74
5.4.	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018	77
5.5.	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018.....	80
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan.....	83
6.2.	Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Teori	37
2.2. Kerangka Konsep Penelitian.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1.	Aspek Pengukuran Variabel Independen dan Dependen.....	43
3.2.	Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Bukti Fisik	44
3.3.	Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Kehandalan	45
3.4.	Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Daya Tanggap.....	45
3.5.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tentang Jaminan.....	46
3.6.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tentang Empati	46
3.7.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Bukti Fisik	47
3.8.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Kehandalan	47
3.9.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Daya Tanggap.....	47
3.10.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Jaminan.....	48
3.11.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Empati.....	48
3.12.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tentang Kepuasan	48
4.1.	Tenaga RSUD Simeulue Tahun 2016.....	54
4.2.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	54
4.3.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	55
4.4.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	55
4.5.	Deskripsi Bukti Fisik Berdasarkan Item Pelayanan.....	55
4.6.	Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.....	56
4.7.	Deskripsi Kehandalan Berdasarkan Item Pelayanan	56
4.8.	Distribusi Frekuensi Kehandalan Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	57
4.9.	Deskripsi Daya Tanggap Berdasarkan Item Pelayanan	57
4.10.	Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	58
4.11.	Deskripsi Jaminan Berdasarkan Item Pelayanan	59
4.12.	Distribusi Frekuensi Jaminan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	60
4.13.	Deskripsi Empati Berdasarkan Item Pelayanan.....	60
4.14.	Distribusi Frekuensi Empati Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.....	61
4.15.	Distribusi Frekuensi Empati petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.....	61
4.16.	Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	62
4.17.	Tabulasi Silang Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	63
4.18.	Tabulasi Silang Hubungan Kehandalan Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.	63

4.19.	Tabulasi Silang Hubungan Daya Tanggap Petugas dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.	64
4.20.	Tabulasi Silang Pengaruh Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018	65
4.21.	Tabulasi Silang Hubungan Empati petugas dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.....	65
4.22.	Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Logistik Berdasarkan Analisis Bivariat	67
4.23.	Hasil Analisis Regresi Logistic Berganda Tahap Pertama	67
4.24.	Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Tahap Kedua.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Master Data
Lampiran 3	Pengolahan SPSS
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2
Lampiran 6	Lembar Revisi Tesis
Lampiran 7	Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 8	Surat Balasan Ijin Penelitian
Lampiran 9	Permohonan Ijin Uji Validitas
Lampiran 10	Surat Balasan Uji Validitas