

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JANTUNG DI
RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

Oleh :

ANDINI MENTARI TARIGAN

1602011176



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

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JANTUNG DI
RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Manajemen Rumah Sakit
Institut Kesehatan Helvetia Medan**

Oleh :

ANDINI MENTARI TARIGAN

1602011176



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018**
Nama Mahasiswa : **Andini Mentari Tarigan**
Nomor Induk Mahasiswa : **1602011176**
Minat Studi : **Manajemen Rumah Sakit**

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. dr. Umar Zein, DTM&H., SpPD., KPTI)

(Darwin Syamsul S.Si., M.Si., Apt.)

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

(Dr. Ayi Darmana., M.Si)

Telah diuji pada tanggal : 23 Oktober 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. dr. Umar Zein, DTM&H., SpPD., KPTI

**Anggota : 1. Darwin Syamsul S.Si., M.Si., Apt.
2. Dr. Ns. Asyiah Simanjorang, M.Kes
3. Dr. Dra. Mehawati, S.Kep., Ns.**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar magister, baik di Institusi Kesehatan Helvetia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Tesis 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 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 diperguruan tinggi ini.

Medan, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan

Andini Mentari Tarigan

1602011176

ABSTRACT

THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY ON OUTPATIENTS SATISFACTION IN CARDIAC DIVISION IN ADVENT HOSPITAL MEDAN 2018

**ANDINI MENTARI TARIGAN
1602011176**

Patient satisfaction is one of the important indicator that must be considered in health services. Based on a preliminary survey conducted at Advent Hospital Medan on cardiac division, patients felt long waiting for inappropriate service hours, lack of clarity in to information provided by health workers, and lack of time to consult to a doctor. Based on these problems, researcher interest to get this title about the Effect of Health Service Quality on Outpatients Satisfaction of Cardiac Division in Advent Hospital Medan 2018.

Design of this study is cross sectional study approach. The population of this study was patients who treated at cardiac division. The sample of this study were taken by using accidental sampling amounted 80 respondets that was done by chane without planning.

The results of this study used multivariate analysis of logistic regression test level of significance p (Sig) <0.05 . The variables that have an influence on patient satisfaction, is reliability, which value of p (Sig) $0.000 <0.05$, tangible p (Sig) $0.001 <0.05$, empirical where the value p (Sig) $0.007 <0.05$ while variables that have no influence is assurance p (Sig) $0.843 > 0.05$ and responsiveness which the value of p (Sig) $0.064 > 0.05$. The variable that has the greatest influence on patient satisfaction is the reliability variable with a value of sig 0.000 and Exp (B) $15,979$ which means that good reliability has 16 times the influence on patients satisfaction.

From the results of the study, it is expected to one who work at hospital will provide clear information related to managing files, non- sedentarydivision space and appropriate service times so facilitate patients and increase patient satisfaction.

**Keywords : OutPatients Satisfaction, Service Quality, Hospital
Bibliography : 8 Website, 10 Books, 13 Journals**

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JANTUNG DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018

ANDINI MENTARI TARIGAN
1602011176

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan pada poli jantung pasien mengatakan merasa menunggu lama terhadap jam pelayanan yang tidak sesuai, kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan serta mengatakan minimnya waktu pasien untuk berkonsultasi kepada dokter. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018.

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini pasien yang berobat di poli jantung. Sampel dari penelitian ini berjumlah 80 responden dengan cara pengambilan sampel penelitian yaitu menggunakan teknik *accidental sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan tanpa direncanakan.

Hasil penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis multivariat uji regresi logistik taraf kemaknaan p (*Sig*) $< 0,05$. Variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu *reliability* mempunyai nilai p (*Sig*) $0,000 < 0,05$, *tangible* p (*Sig*) $0,001 < 0,05$, *empathy* p (*Sig*) $0,007 < 0,05$ sedangkan variabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu *assurance* p (*Sig*) $0,843 > 0,05$ dan *responsiveness* p (*Sig*) $0,064 > 0,05$. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability* dengan nilai *sig* 0.000 dan *Exp (B)* 15.979 yang artinya *reliability* yang baik memiliki 16 kali berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Dari hasil penelitian, diharapkan kepada pihak rumah sakit agar memberikan informasi yang jelas terkait mengurus berkas, ruang poli yang tidak berpindah-pindah dan waktu pelayanan yang sesuai sehingga memudahkan pasien dan meningkatnya kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rumah Sakit
Daftar Pustaka : 8 Internet, 10 Buku, 13 Jurnal

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia dan nikmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018”. Adapun Tujuan penulisan Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., 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. Drs. H. Ismail Effendi, M.Si. selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Anto, S.K.M., M.M., M.Kes. selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
6. Dr. dr. Umar Zein, DTM&H., Sp.PD., KPTI. selaku Pembimbing I dan Ketua Sidang yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya demi kesempurnaan Tesis ini.
7. Darwin Syamsul, S.Si., M.Si., Apt. selaku Pembimbing II dan Penguji II yang telah memberikan banyak waktu, ilmu, pikiran serta memberikan kritik, dan saran demi kesempurnaan Tesis ini.
8. Dr. Ns. Asyiah Simanjorang, M.Kes., selaku Penguji III yang telah memberikan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya demi kesempurnaan Tesis ini.

9. Dr. Dra. Megawati, S.Kep., Ns. selaku Penguji IV yang telah memberikan banyak waktu, ilmu, pikiran serta memberikan kritik, dan saran demi kesempurnaan Tesis ini.
10. Rumah Sakit Umum Advent Medan yang telah memberikan izin dalam melakukan dan menyelesaikan penelitian.
11. Ayahanda Drs. H. Namaken Tarigan, MM. serta Ibunda Hj. Nahani Nurmaini Sembiring yang telah banyak memberi nasehat, semangat dan materi penulis dalam menyusun tesis ini.
12. Saudara kandung penulis kakak Siti Karina Tarigan, SMB. dan adik Nola Mahakenni Tarigan yang telah memberikan semangat dalam menyusun tesis ini.
13. Calon suami Mhd. Firza Syahlefi Lubis, SKM., MKM. yang telah banyak membantu, memberi semangat kepada penulis dalam menyusun tesis ini.
14. Rekan kerja penulis Eliza Hanum Daulay, S.Farm., M.Pharm.Si., Apt, Evi Ekayanti Ginting S.Farm., M.Si., Apt dan Malisa Pratiwi, S.Psi serta UP3M lainnya yang telah banyak membantu dan memberikan semangat.
15. Sahabat penulis Dira, Egita, Khairia, Widiya, Ade dan Opy yang telah memberikan semangat kepada penulis.
16. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia yang telah masukan.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak serta bagi Penulis khususnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkahi dan melindungi hamba-Nya. Amin.

Medan, Oktober 2018

(Penulis)

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Andini Mentari Tarigan, dilahirkan di Medan, 28 Juli 1994. Peneliti beragama Islam dan bertempat tinggal di Jalan Jend. Gatot Subroto No 104 Binjai. Penulis anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Drs. H. Namaken Tarigan, MM. dan Ibu Hj. Nahani Nurmaini Sembiring.

Jenjang pendidikan formal penulis dimulai dari SD Negeri 020251 tamat tahun 2006, kemudian melanjutkan ke jenjang SMP Negeri 10 Binjai tamat tahun 2009, selanjutnya penulis menempuh pendidikan SMA Negeri 1 Binjai tahun 2012. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan D3 Kebidanan di Poltekkes Kemenkes RI Medan tamat tahun 2015 dan melanjutkan jenjang pendidikan D4 di Institut Kesehatan Helvetia Medan tamat tahun 2016 dan sampai saat ini penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat minat studi Manajemen Rumah Sakit di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
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.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	9
2.2. Telaah Teori.....	14
2.3. Landasan Teori	29
2.4. Kerangka Konsep	31
2.5. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2.1. Lokasi Penelitian	35
3.2.2. Waktu Penelitian	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1. Populasi	35
3.3.2. Sampel	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1. Jenis Data.....	37
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.5. Variabel dan Definisi Operasional	43
3.5.1. Variabel Penelitian	43
3.5.2. Defenisi Operasional	44
3.6. Metode Pengukuran	45
3.7. Metode Pengolahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.2. Karakteristik Responden.....	52

4.3. Analisis Univariat	54
4.4. Analisis Bivariat	65
4.4.1. Hubungan <i>Reliabilty</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	65
4.4.2. Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien	66
4.4.3. Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	67
4.4.4. Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	67
4.4.5. Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien	68
4.5. Analisis Multivariat	69
BAB V PEMBAHASAN	74
5.1. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien	74
5.2. Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien	75
5.3. Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien.....	77
5.4. Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien.....	79
5.5. Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien	80
5.6. Variabel Bebas Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung RUMAH SAKIT Advent Kota Medan Tahun 2018	82
5.7. Implikasi Penelitian	83
5.8. Keterbatasan Penelitian	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
6.1. Kesimpulan.....	84
6.2. Saran	85
Daftar Pustaka	86
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Teori Dimensi Mutu Pelayanan	31
2.2. Kerangka Konsep Mutu Pelayanan	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1.	Dimensi Indikator Dalam Menentukan Mutu Pelayanan Kesehatan 32
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Minimal 33
Tabel 3.1.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> 39
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> 39
Tabel 3.3.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> 40
Tabel 3.4.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> 40
Tabel 3.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> 41
Tabel 3.6.	Hasil Uji Realiblias Variabel <i>Reliability</i> 42
Tabel 3.7.	Hasil Uji Realiblias Variabel <i>Assurance</i> 42
Tabel 3.8.	Hasil Uji Realiblias Variabel <i>Tangible</i> 43
Tabel 3.9.	Hasil Uji Realiblias Variabel <i>Empathy</i> 43
Tabel 3.10.	Hasil Uji Realiblias Variabel <i>Responsiveness</i> 43
Tabel 3.11.	Aspek Pengukuran dan Definisi Operasional 48
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Umur Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018 52
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018 53
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018 53
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018 54
Tabel 4.5.	Distribusi Jawaban <i>Reliability</i> Responden Tentang Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan 54
Tabel 4.6.	Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i> Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan 56
Tabel 4.7.	Distribusi Jawaban <i>Assurance</i> Responden Tentang Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Advent Medan 56
Tabel 4.8.	Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan 58
Tabel 4.9.	Distribusi Jawaban <i>Tangible</i> Responden Tentang Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan 58
Tabel 4.10.	Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan 60
Tabel 4.11.	Distribusi Jawaban <i>Empathy</i> Responden Tentang Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan 60
Tabel 4.12.	Distribusi Frekuensi <i>Empathy</i> Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan 62

Tabel 4.13.	Distribusi Jawaban <i>Responsiveness</i> Responden Tentang Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan	63
Tabel 4.14.	Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan	64
Tabel 4.15.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan	65
Tabel 4.16.	Hubungan <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	65
Tabel 4.17.	Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018.....	66
Tabel 4.18.	Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	67
Tabel 4.19.	Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	67
Tabel 4.20.	Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018.....	68
Tabel 4.21.	Tabel Model <i>Summary</i> Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018.....	69
Tabel 4.22.	Tabel <i>Classification</i> Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018.....	70
Tabel 4.23.	Tabel <i>Variabel In The Equation</i> Tahap Pertama Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	70
Tabel 4.24.	Tabel <i>Variabel In The Equation</i> Tahap Kedua Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	71
Tabel 4.25.	Tabel <i>Variabel In The Equation</i> Tahap Ketiga Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018 ...	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Master Tabel	91
Lampiran 3 Output Analisi Univariat	96
Lampiran 4 Output Analisis Bivariat	104
Lampiran 5 Output Analisis Multivariat	113
Lampiran 6 Dokumentasi Foto Penelitian.....	116
Lampiran 7 Surat Survey Awal.....	118
Lampiran 8 Surat Balasan Survey Awal	119
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	120
Lampiran 10 Surat Balasan Izin Penelitian.....	121
Lampiran 11 Lembar Bimbingan	122