

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH
SAKIT BETHESDA 2017**

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran
Pada Fakultas Kedokteran
Universitas Kristen Duta Wacana



Disusun Oleh
RIO GYVER ANTHONIO
41120060

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH
SAKIT BETHESDA 2017**

telah diajukan dan dipertahankan oleh :

RIO GYVER ANTHONIO

41120060

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Pendidikan Dokter

Fakultas Kedokteran

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA

untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Kedokteran pada tanggal 6 Juli 2017

Nama Dosen

1. dr. Sudharmaji, Sp.R, MPH :
(Dosen Pembimbing I)
2. dr. Nanik Kusumaningrum, MPH :
(Dosen Pembimbing II)
3. Prof. dr. J. Willy Siagian, Sp.PA :
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan

Yogyakarta, 12 Juli 2017

Disahkan Oleh :



Dekan,

Prof. dr. J. Willy Siagian, Sp.PA

Wakil Dekan I bidang Akademik,

dr. Yanti Ivana, M.Sc

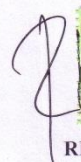
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH
SAKIT BETHESDA 2017**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 12 Juli 2017



RIO GYVER ANTHONIO
41120060

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **RIO GYVER ANTHONIO**

NIM : **41120060**

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

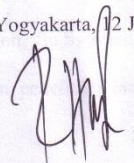
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH

SAKIT BETHESDA 2017

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 12 Juli 2017



RIO GYVER ANTHONIO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan penyertaan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda 2017”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang senantiasa membantu, mendukung, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah dari awal hingga akhir, yaitu :

1. Tuhan yang selalu memberikan berkat, kekuatan dan penyertaan kepada penulis selama proses penulisan karya tulis ilmiah.
2. Prof. dr. Jonathan Willy Siagian, Sp.PA selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana dan selaku dosen penguji yang senantiasa mendukung, membimbing, menguji, memberikan saran dan doa kepada para mahasiswa untuk kelancaran penelitian dan karya tulis ilmiah.
3. dr. Sudharmaji, Sp.R, MPH selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing, memberikan dukungan, mengarahkan dan menginspirasi.
4. dr. Nanik Kusumaningrum, MPH selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing dan mendukung penulisan karya tulis ilmiah ini.
5. Prof. Dr. dr. Soebijanto dan dr. R. Pinzon, Sp.S, selaku dosen penilai kelaikan etik yang telah memberikan ijin penelitian untuk penyusunan karya tulis ilmiah ini.

6. Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda sebagai responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Kedua orangtua penulis yaitu Lesmono dan Lois Mua, Oma dan seluruh keluarga besar Mua-Worang yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan baik moril maupun materiil selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
8. Claudia Kheng atas dukungan dan doa selama proses penulisan karya tulis ilmiah.
9. Putri Mentari, Soleman Wado, Umbu Windi, Stieven Malombeke, Alfonsus Aditya Lodjing, Niko Ginting, selaku sahabat penulis yang memberikan inspirasi, doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
10. Anggoro Ristianto, Raka Kristianto, Salomo Galih Nugroho, Yohanes Bosco Panji Pradana, Try Putra Cendekiawan, Made Ngurah Bagus, Steffano Alexander Kevin selaku teman yang selalu mendukung dalam pengerjaan karya tulis ilmiah ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu pelaksanaan dan penyelesaian karya tulis ilmiah ini baik dalam bentuk doa maupun dukungan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada karya tulis ilmiah ini sehingga kritik dan saran sangat diharapkan dalam membangun karya tulis ilmiah yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi

masyarakat luas dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu kedokteran.

©UKDW

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Keaslian	iii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Abstrak	xiv
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II. Tinjauan Pustaka	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Rumah Sakit	10
2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit	10
2.1.1.2 Jenis-jenis Rumah Sakit	11
2.1.2 Rumah Sakit di Indonesia	12

2.1.3	Hak dan Kewajiban Rumah Sakit	14
2.1.4	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	17
2.1.5	Mutu Pelayanan Kesehatan	18
2.1.5.1	Pengertian Mutu	18
2.1.5.2	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
2.1.5.3	Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit	21
2.1.5.4	Standar Mutu Pelayanan Kesehatan	27
2.1.5.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan	30
2.1.5.6	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.2	Landasan Teori	33
2.3	Kerangka Konsep	35
2.4	Hipotesis.....	35
BAB III. Metode Penelitian		37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampling	37
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.5	Besar Sampel	41
3.6	Bahan dan Alat	42
3.7	Pelaksanaan Penelitian	42
3.8	Analisis Data	42
3.8.1	Uji Instrumen	42
3.8.2	Analisis Univariat	43

3.8.3 Analisis Bivariat	44
3.9 Jadwal Penelitian	45
3.10 Etika Penelitian	45
BAB IV. Hasil dan Pembahasan	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Karakteristik Responden	48
4.1.1.1Usia Pasien Rawat Inapdi RS Bethesda	48
4.1.1.2 Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di RSBethesda	49
4.1.1.3 Lama Dirawat Pasien Rawat Inap di RSBethesda.....	49
4.1.1.4 Pekerjaan Pasien Pasien Rawat Inap di RSBethesda....	50
4.1.2 Uji Instrumen	50
4.1.2.1Uji Validitas.....	50
4.1.2.2Uji Reliabilitas.....	51
4.1.3 Analisis Univariat.....	52
4.1.3.1Kualitas Pelayanan Pasien di RS Bethesda	52
4.1.3.2Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSBethesda	52
4.1.4 Analisis Bivariat.....	52
4.1.4.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	52
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda	54
4.2.2 Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda ...	56

4.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	
Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda	58
4.3 Keterbatasan Penelitian	62
BAB V. Kesimpulan dan Saran	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
Lampiran	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keaslian Penelitian	7
Tabel 2	Definisi Operasional	39
Tabel 3	Jadwal Penelitian	45
Tabel 4.1.	Usia Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda	48
Tabel 4.2.	Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda....	49
Tabel 4.3.	Lama Dirawat Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda....	49
Tabel 4.4.	Pekerjaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda.....	50
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6.	Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di RS Bethesda.....	52
Tabel 4.7.	Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bethesda.....	53
Tabel 4.8.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan degan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bethesda.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Skema Kerangka Konsep	35
----------	-----------------------------	----

©UKDW

ABSTRAK

Latar Belakang: Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memperhatikan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada semua pasien. Penilaian responden tentang pelayanan medis dan non medis yang telah diterima yang diukur dengan dapat dipercaya, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan dan kepedulian. Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau perpsepsi kinerja dengan harapan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Metode: Desain penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang menjelaskan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Bethesda Yogyakarta dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Besar sampel sejumlah 73 orang. Data selanjutnya dianalisis dengan uji *chi-square*.

Hasil: Penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square* antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $p=0,001 < 0,05$.

Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background: *The significantly growing rivalries between hospitals caused the demands to care and improve the service quality of the hospitals so they could give satisfaction to every patients. Assessment of respondents about accepted medical and non medical services measured by reliable, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness. Satisfaction is a disappointed or happy feeling someone experienced after comparing between product's result or working perception and his or her expectation.*

Objective: *This observation was designed to reveal to correlation between healthcare service quality and inpatient satisfaction of Bethesda Hospital Yogyakarta.*

Method: *The design of this observation was an analithical observation with cross sectional approach that explains the correlation between two variable, which is independent variable (quality of service) and dependent variable (patient's satisfaction). The sample used in this observation were the inpatients in Bethesda Hospital Yogyakarta using the purposive sampling method for sample taking. The quantity of the samples 73 peoples. The data received was analyzed using Chi-Square test.*

Results: *The observation was done using chi-square test between quality of service variable and patient satisfaction, the result was $p = 0,001 < 0,05$.*

Conclusion: *This is a correlation between quality of service and the satisfaction of Bethesda Hospital Yogyakarta inpatients..*

Keywords: *quality of service, patients satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di Indonesia Rumah Sakit adalah sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat penyembuhan (kuratif) terhadap pasien melalui rawat inap. Dengan demikian, fokus perhatian dari Rumah Sakit adalah pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga (Herlambang, 2016).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sehingga dalam hal ini rumah sakit sebagai salah satu organisasi pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan organisasi pelayanan umum. Diharapkan Rumah Sakit mempunyai misi yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2009).

Standar pelayanan minimal Rumah Sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/2008, dalam peraturan tersebut menyebutkan jenis-jenis pelayanan dan standar indikator pencapaian kinerja pelayanan rumah

sakit. Salah satu jenis pelayanan yaitu rawat inap. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator atau tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan kesehatan rawat inap (Depkes RI, 2008). Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan Rumah Sakit, karena mutu adalah sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai *standart operating procedure* atau standar prosedur operasional (Mukti, 2007).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan 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 kesehatan. Kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman (1990) dalam buku Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (Herlambang, 2016) memiliki lima dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang sering disingkat dengan dimensi RATER (*reliability, assurance, tangibles, emphaty dan responsiveness*).

Menurut Lestari (2008) dalam hasil penelitiannya di RS Islam Samarinda mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien. Selain itu terdapat beberapa permasalahan dalam organisasi pelayanan kesehatan terkait dengan mutu layanan kesehatan yang selalu muncul yaitu terkait dengan tiga konsep akses, biaya dan mutu. Akses mencakup akses fisik, keuangan, mental atau

intelektual sumber daya manusia terhadap perawatan dan layanan yang tersedia. Ketiga konsep tersebut mendasari kepuasan konsumen, jika konsumen tidak puas dengan mutu layanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Rasa puas sendiri adalah relatif tergantung dari masing-masing individu (Wijono, 2003).

Jannah (2003) melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap perhatian dokter dalam kemampuan berkomunikasi kepada pasien. Kemudian terdapat 47% responden mengungkapkan masih kurang terjangkau biaya perawatan dan pengobatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryawati, Dharminto, Saluhyah (2006) menunjukkan hasil bahwa responden menyatakan tidak puas dan kurang puas pada kondisi ruang perawatan, sarana medis, dan obat-obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk Rumah Sakit, serta pelayanan perawat dan dokter.

Penelitian oleh Sulistyaningsih (2007) mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien asuransi kesehatan keluarga miskin menunjukkan hasil yang berlawanan yaitu pelayanan kesehatan di RS dianggap baik sebanyak 40 orang dari 53 responden (75,47%) dan tidak ada responden yang menyatakan mutu pelayanan kurang, hanya 1 orang (1,89%) yang menyatakan mutu pelayanan cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Muhammadiyah adalah baik sebanyak 75% yang mematahkan asumsi miring yang

diberikan kepada pemegang kartu Askeskin (Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin).

Salah satu fenomena yang perlu perhatian khusus bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini adalah penilaian masyarakat terhadap pelayanan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, terutama bagi pasien rawat inap masih sangat rendah. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan di puskesmas kota Semarang tahun 2011 mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan oleh Ririn (2011) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara pendidikan, pekerjaan, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, perawat, dan pelayanan obat dengan kepuasan pasien. Sedangkan terdapat hubungan yang lemah pada status ekonomi, sarana fisik, dan biaya dengan kepuasan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus mengenai mutu kualitas pelayanan pasien ASKES (Asuransi Kesehatan) dan pasien umum oleh Marsuli, et al (2005) menunjukkan bahwa pasien masih mengeluhkan rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di RS tersebut dikarenakan kurangnya fasilitas, peralatan, tenaga dokter ahli, proses penetapan diagnosis, pengobatan penyakit dalam proses peningkatan mutu. Faktor lain yang mempengaruhi keluhan pasien adalah terbatasnya jumlah dokter spesialis, kuantitas dan kualitas perawat yang masih rendah, dan biaya pelayanan kesehatan yang terlalu rendah.

Dasar ketertarikan peneliti melakukan penelitian ini adalah mencari tahu kepuasan pasien pada suatu organisasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

dikarenakan suatu pengalaman pribadi peneliti dan juga keluarga peneliti yang sering merasa kurang puas sehingga menimbulkan keluhan kesah terhadap pelayanan kesehatan yang biasa diterima. Pengalaman pribadi yang diterima adalah keterlambatan dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan, sifat dan perilaku dokter, perawat dan petugas loket pendaftaran yang tidak ramah, pemberian makanan yang kurang tepat waktu dan waktu pengurusan administrasi yang lama. Sebaliknya keluarga peneliti yang bekerja sebagai tenaga medis juga merasakan ketidaksenangan terhadap beberapa perilaku pasien diantaranya pasien yang tidak sabar, pasien yang datang dengan marah-marah, karena ketidakpuasannya, muncul tuntutan pasien.

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Dilakukan penelitian di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dikarenakan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta merupakan Rumah Sakit pendidikan utama yang bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana dan juga melihat belum adanya peneliti dari Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana yang melakukan penelitian yang sama di Rumah Sakit Bethesda sehingga mendorong saya ingin mengetahui indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bethesda.

1.2. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang diungkapkan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap?

1.3.Tujuan Penelitian

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Masyarakat:

- 1) Dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi mengenai pelayanan kesehatan di RS Bethesda Yogyakarta.
- 2) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan RS Bethesda

b. Bagi Rumah Sakit:

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RS Bethesda Yogyakarta terhadap pasien terutama pada pelayanan pasien rawat inap sehingga menghasilkan pasien yang puas.

c. Bagi Peneliti, yaitu :

Penelitian ini dapat menjadi proses pembelajaran sehingga diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai mutu pelayanan kesehatan dengan kualitas kepuasan pasien di RS Bethesda dan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian mendalam selanjutnya.

1.5. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode	Subjek	Hasil
Umi Yuliani, 2015	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Sayidiman Magetan	Observasional Analitik dengan pendekatan <i>Cross-sectional</i>	100 responden	Terdapat 67 responden yang puas dan 33 tidak puas.
Shinta Ayu Respati, 2015	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Semarang	<i>Survey</i> <i>eksplanatory</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	20 responden	Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan dimensi <i>reliability</i> (dapat dipercaya), <i>assurance</i> (jaminan) , <i>tangible</i> (bukti langsung), <i>emphaty</i> (empati), dan <i>responsiveness</i> (daya tanggap)
Wike Diah Anjaryani, 2009	Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang	Kuantitatif (non eksperimen dengan pendekatan <i>Cross</i> <i>Sectional</i>)- kualitatif (wawancara mendalam/ <i>indepth</i> <i>interview</i>)	150 pasien	Ada hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat ditinjau dari lama perawatan <i>p value</i> = 0,012 dan penghasilan <i>p value</i> = 0,019

Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Metode	Subjek	Hasil
Sornauly Saragih, 2009	Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi di Puskesmas Kota Pekanbaru	<i>Survey Explanatory</i>	150 responden	Empat (4) dimensi kepuasan yang memiliki hubungan secara signifikan dengan kunjungan di balai pengobatan gigi di Puskesmas Kota Pekanbaru yaitu : aspek kehandalan dengan nilai $p=0,001$, daya tanggap dengan nilai $p = 0,012$, jaminan dengan nilai $p=0,000$ dan bukti fisik $p=0,000$ sedangkan yang tidak berhubungan yaitu empati dengan nilai $p=0,456$
Agus Hufon. Supratma, 2008	Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta	Metode Deskriptif Korelasi	111 responden	Kehandalan pelayanan kesehatan 54 pasien (48,6%), sedangkan ketanggapan pelayanan kesehatan 53 orang (47,7%), keyakinan tinggi 71 orang (64%), dan perhatian tinggi 89 orang (80,2%) serta penampilan pelayanan kesehatan tinggi yaitu 79 orang (71,2%) dan pasien yang menyatakan mutu pelayanan tinggi sebanyak 69 orang (62,25).

Penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya tidak terdapat perbedaan dimana variabel bebas yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap. Perbedaan penelitian ini terletak pada waktu dan tempat penelitian dilakukan.

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, sebagian besar adalah termasuk kategori sangat baik yaitu sebanyak 52 responden (71,2%).
2. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, sebagian besar adalah responden adalah termasuk kategori sangat puas yaitu sebanyak 53 responden (72,6%).
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang meliputi 5 dimensi (reliabilitas, jaminan, tampilan/bukti fisik, empati dan tanggapan/kepedulian), nilai *significancy* pada hasil menunjukan ($p = 0,001 < 0,05$).

5.2. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mencoba meneliti tentang faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta menambahkan jumlah responden dan

metode penelitian melalui wawancara, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi. Peneliti selanjutnya perlu memperhatikan perbedaan pasien yang pernah menjalani rawat inap 1 kali, 2 kali atau lebih. Ada kemungkinan perbedaan persepsi kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien yang pernah menjalani rawat inap 1 kali, 2 kali atau lebih. Kemudian dibedakan juga untuk pasien dengan menggunakan layanan BPJS dan non-BPJS.

2. Bagi Rumah Sakit

Pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien agar semakin baik lagi, terutama untuk penjadwalan dokter spesialis yang dinilai masih kurang serta menjaga hubungan baik yang sudah terjalin diantara pasien dengan petugas medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Eka, dan Kusumapradja, Rokiah, 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional*. Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Alamsyah D. (2012) *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Muhamedika.
- Anjaryani,WD. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Aritonang L., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bustami.(2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta, Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. *Undang-Undang Tentang Rumah Sakit No 44 tahun 2009*. Jakarta:Depkes RI : 2009.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Herlambang S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hufron A, Supratman. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penunping Kota Surakarta*. Jurnal Berita Ilmu Keperawatan Vol. 1, No. 3, September 2008 : 119-124.

Jannah, Kamalina D. (2003). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1 (2), September: pp.98-103.

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 2008. Jakarta : Menkes RI : 2008.

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.01/60/I/2010. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014*. Jakarta : Menkes RI : 2010.

Kotler, Philips. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lapau, B. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Pedoman bagi Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Lestari, W. P., et al. (2008). *Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal. Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.

Marsuli, Mukti, Utarini. (2005). *Mutu Pelayanan Pasien Peserta ASKES dan Umum di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 08, No. 01, Maret 2005: 11-19.

Mosadeghrad, Ali Mohammad. (2014). *Factors Influencing Healthcare Service Quality*, Volume III, No 2, Juli 2014: 77-89.

Mukti, Ali Ghufro. (2007). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi*. Yogyakarta: PT Karya Husada Mukti.

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.

- Notoadmodjo S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. , Zeithalm, Valarie.A., Berry, Leonard L. (1990) *.Delivering Quality Service : Balancing Customerm Perceptions and Expectations*.New York : The free Pass.
- Pohan IS. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta:EGC.
- Respati SA. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*.Skripsi : Universitas Negeri Semarang.
- Riduwan; Anwar MI; Husdarta JS; Rusyana A; Enas.(2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta.
- Ririn.(2011). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2011*.Skripsi.Universitas Negeri Semarang.
- Sabarguna, Boys S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*.Jakarta : CV Sagung Seto.
- Saragih, Sornaulli. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru*.Tesis : Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sastroasmoro; Ismael S. (2011).*Dasar-Dasar Meodologi Klinis Edisi 4*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Satianegara, M. Fais dan Siti Saleha. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*.Jakarta : Salemba Medika.

Sulistyaningsih.(2007). *Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*.Volume 3/Nomor 01/Juni/2007.

Suryatama, Erwin. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*.Jakarta: Kata Pena.

Suryawati, Dharminto, Shaluhiah. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal; Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4 Desember 2006: 177-184.

Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasi. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijono, Djoko. (2003). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi Volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press.

Yuliani U. (2015).*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR Sayidiman Magetan*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zaniarti, Dwi, 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap JAMKESMAS di RSUD Salatiga*. Semarang: Universitas Negeri Semarang