

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT KOTA LOSPALOS TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.RMIK)

**NINTORIO VIEIRA FERNANDES**  
**B01.020.035**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI  
SEMARANG  
2022**

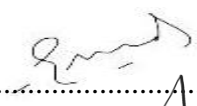


## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan Judul

### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KOTA LOSPALOS TAHUN 2022

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada Tanggal 06 September 2022, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.RMIK) pada Program Studi S 1 Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan.

Tim Penguji,

Penguji I	: dr Viny Natalia Dewi, M.Kes., FISQua	(.....  .....)
Penguji II	: Siti Noor Chotimah, S.Kom., M.Kom	(.....  .....)
Penguji III	: Silvia Nurvita, S.K.M., M.K.M.	(.....  .....)

Semarang, 06 September 2022

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional Karangturi

Dekan,

( dr. Sudiro, MPH.Dr.PH )

## PERNYATAAN ORISINALITAS

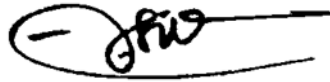
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nintorio Vieira Fernandes

NIM : B01.020.035

Tanggal : 6 september 2022

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'N' followed by 'Vieira' and 'Fernandes' in a cursive script, all enclosed within a horizontal oval shape.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Mahasiswa

Nama : Nintorio Vieira Fernandes  
Tempat Tanggal Lahir : Lospalos, 30 April 1995  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Katolik Roma  
Alamat : Travesa de kuluhun, rua Bairo  
peikara, Fuiloro, Lospalos, Lautem,  
Timor -Leste .  
Telepon : +67075862526  
Email : [nintorio140@gmail.com](mailto:nintorio140@gmail.com)  
Fakultas/ Jurusan : Fakultas Ilmu Kesehatan/  
Program Study  
Manajemen Informasi  
Kesehatan

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 8 Ililapa 2000-2006
2. SMPN 1 Kuluhun 2007-2009
3. SMAN Nino Conis Santana Lospalos 2010-2012
4. Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri (D3) 2013-2016
5. Universitas Nasional Karangturi Semarang ( S1 ) 2020-2022

### C. Riwayat Pekerjaan

PNS Staff Medical Record di bidang Statistik Informasi Kesehatan  
2017- Sekarang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada yang maha esa berkat Rahmatnya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KOTA LOSPALOS TAHUN 2022”**. proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi, Semarang.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.dr. Sudiro, MPH.Dr.PH selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Ungkartur Semarang
2. Ibu Ratih Kumala Dewi, M.Kes, selaku Kaprodi S1 Manajemen Informasi Kesehatan
3. Ibu Silvia Nurvita, S.K.M., M.K.M., selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran dan motivasi yang telah diberikan.
4. dr. Vinny Natalia Dewi, M.Kes.,FISQua, selaku dosen Penguji 1 atas bimbingan, saran dan motivasi yang telah diberikan
5. Ibu Siti Noor Chotimah, S.Kom.,M.Kom, selaku dosen penguji 2 atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan
6. Teman seperjuangan S. RMIK dari Timor Leste atas saran dan bantuannya
7. Almarhum ibu saya yang selama semasa hidup selalu memberikan motivasi, bimbingan dan semangatnya untuk saya
8. Bapak saya, saudara-saudara dan saudari-saudari saya atas doa, bimbingan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.

Saya menyadari skripsi saya ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amin.

Semarang, September 2022

Penulis

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien, untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yaitu yang dikenal dengan model SERVQUAL (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability)). Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit kota Lospalos, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan explanatory atau penelitian penjelasan yang dilakukan pada bulan Juni tahun 2022. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Kota Lospalos. Jumlah sampel adalah 30 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis Bivariat menggunakan uji chi square dengan kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0.05$ . hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien antara dimensi *Reliability P Value* = 0.002, dimensi *Responsiveness P Value* = 0.004, *dimensi Assurance P Value* = 0.0042 dan dimensi *empathy P Value* = 0.0015, sedangkan mutu pelayanan dimensi *tangibles* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan *P Value* = 0.063 > 0.05. Diharapkan agar pihak Rumah Sakit Kota Lospalos dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, Rawat Inap

## **ABSTRACT**

*The quality of health services is the level of perfection of health services that are carried out in accordance with the code of ethics and service standards that are set, so as to create satisfaction for every patient, to measure the quality of health services, which is known as the SERVQUAL model (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability) The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of inpatients at the Hospital City Lospalos. The type of research used was survey research using an explanatory approach or explanatory research conducted in June 2022. The research location was at Hospital City Lospalos. The number of samples is 30 respondents who have met the research inclusion criteria. The research instrument used in this study is a questionnaire. The analysis in this study is Bivariate analysis using the chi square test with 95% confidence with  $\alpha = 0.05$ . The results showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction between the dimensions of Reliability P Value = 0.002, the dimension of Responsiveness P Value = 0.004, the dimension of Assurance P Value = 0.0042 and the dimension of empathy P Value = 0.0015, while the quality of service in the tangibles dimension had no relationship with patient satisfaction. with P Value = 0.063 > 0.05. It is expected that the Lospalos City Hospital can improve the quality of service again so that patient satisfaction can also increase, in order to maximize patient confidence in utilizing health services.*

*Keyword : Quality Services , Patient satisfaction, Inpatient*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan Tim Penguji .....	ii
Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Masalah .....	2
1.3.1. Tujuan Umum.....	2
1.3.2. Tujuan Khusus.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1. Rumah Sakit.....	5
2.1.1. Pengertian Rumah Sakit .....	5
2.1.2. Kewajiban Rumah Sakit .....	5
2.2. Mutu pelayanan kesehatan .....	6
2.2.1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6
2.2.2. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	6
2.2.3. Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu pelayanan Kesehatan.....	10
2.3. Kepuasan Pasien.....	11
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	11
2.3.2. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	12
2.3.3. Manfaat Kepuasan Pasien.....	14

2.3.4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	14
2.4. Kerangka Kerja .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1. Kerangka Konsep .....	17
3.2. Hipotesis .....	17
3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	17
3.3.1. Tempat Penelitian .....	17
3.3.2. Waktu Penelitian.....	17
3.4. Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	18
3.5. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	18
3.5.1. Populasi Penelitian.....	18
3.5.2. Sampel Penelitian .....	18
3.6. Sumber Data penelitian .....	19
3.7. Instrumen Penelitian.....	19
3.8. Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	20
3.8.1. Pengumpulan Data.....	20
3.8.2. Pengolahan Data .....	20
3.9. Metode Analisis Data, Variabel dan Definisi Operasional.....	21
3.9.1. Analisis Bivariate.....	21
3.9.2. Variabel Dan Definisi Operasional .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Kota Lospalos .....	24
4.2. Analisis Bivariate .....	25
4.2.1. Hubungan Tangibles dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	25
4.2.2. Hubungan Reliability dengan kepuasana pasien rawat inap rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	26
4.2.3. Hubungan Responsiviness dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota Lospalos tahun 2022 .....	27
4.2.4. Hubungan Assurance dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota lospalos tahun 2022.....	28

4.2.5. Hubungan empathy dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota lospalos tahun 2022.....	29
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	30
5.1. Hubungan Tangibles dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	30
5.2. Hubungan Reliability dengan kepuasana pasien rawat inap rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	30
5.3. Hubungan Responsiviness dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota Lospalos tahun 2022 .....	31
5.4. Hubungan Assurance dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota lospalos tahun 2022.....	32
5.5. Hubungan empathy dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit kota lospalos tahun 2022.....	33
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	35
6.1. Kesimpulan .....	35
6.2. Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	38
Lampiran.....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Metode Pengukuran variabel Independen.....	22
Tabel 3.2 Metode Pengeukuran Variabel Dependen .....	23
Tabel 4.1 Hubungan <i>Tangibles</i> dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	25
Tabel 4.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	26
Tabel 4.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	27
Tabel 4.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	28
Tabel 4.5 Hubungan <i>Empathy</i> dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022 .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja .....	16
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	43
Lampiran 2. Surat Penyerahan Penelitian .....	44
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	45
Lampiran 4. Data Mentah Hasil Penelitian .....	49
Lampiran 5. Output hasil Uji Statistik analisis Bivariate.....	55
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	60