

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD
LINGGAJATI KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan**

Oleh :

Nama : Ade Listyana

NIM : CMR0180002



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD LINGGAJATI
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2022**

Diajukan oleh :

Nama : Ade Listyana

NIM : CMR0180002

Kuningan, 20 Mei 2022

Telah disetujui oleh,

Pembimbing 1



Ade Saprudin, S.KM., MKM
NIK. 630217.200701.017

Pembimbing 2



Bella Oktavia, S.KM., M.K.K.K
NIK. 961028202105.150

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD LINGGAJATI
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2022

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Pada 3 Juni 2022

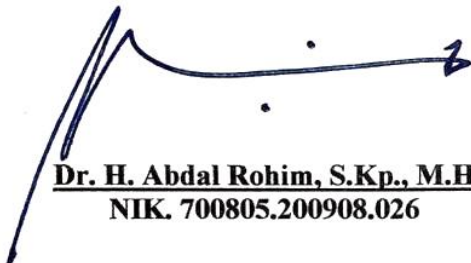
Penguji I



Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPH
NIK. 890125.201209.078

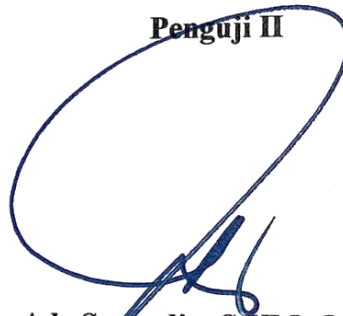
Ketua STIKes Kuningan

Ketua STIKes Kuningan



Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H
NIK. 700805.200908.026

Penguji II



Ade Saprudin, S.KM., MKM
NIK. 630217.200701.017

**Ketua Program Studi SI Ilmu Kesehatan
Masyarakat**

**Ketua Program Studi SI Ilmu Kesehatan
Masyarakat**



Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPH
NIK. 890125.201209.078

Penguji III



Bella Oktavia, S.KM., M.K.K.K
NIK. 961028202105.150

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Listyana
NIM : CMR018002
Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 30 Mei 2000
Program Studi : Kesehatan Masyarakat/Stikes Kuningan
Alamat Rumah : Jl. Pelita No 2, Desa Dinuk Rt. 03 / Rw. 03
Kec. Kramat Kab. Tegal, Jawa Tengah.

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya skripsi saya dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022” merupakan hasil karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan serta tidak mengandung unsur plagiasi di dalamnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi dan unsur plagiasi didalamnya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Kuningan, 03 Juni 2022
Yang Menyatakan



Ade Listyana

CMR018002

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan, karya kecil ini untuk orang-orang yang aku
cintai :
Keluargaku,
Teman-temanku
Dan
Diriku sendiri.*

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

SKRIPSI, MEI 2022

**ADE LISTYANA
NIM, CMR0180002**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RSUD LINGGAJATI KABUPATEN
KUNINGAN TAHUN 2022**

xv + 6 Bab + 103 Halaman + 6 Tabel+ 12 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efektif dan efisien pelayanan serta kepuasan pasien. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit ditandai dengan 2.598 rumah sakit di Indonesia sebanyak 777 Rumah Sakit di Indonesia telah terakreditasi secara nasional. RSUD Linggajati merupakan rumah sakit yang mendapatkan penilaian terbanyak sangat tidak puas dari masyarakat sebesar (3,0%) dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022.

Metode : Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III yang berusia >17 tahun dengan jumlah rata-rata pada tiga bulan terakhir yaitu 285 pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 167 pasien. Teknik pengambilan data yaitu dengan wawancara kuesioner kepada pasien rawat inap kelas III dan analisis data yang digunakan adalah *rank spearman*.

Hasil : Analisis univariat diperoleh variabel mutu pelayanan kesehatan sebagian besar mengatakan pelayanan bermutu (55,7%), pada variabel kepuasan lebih dari setengahnya mengatakan puas (51,5%). Hasil uji *rank spearman* menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai $R = 0,799$.

Simpulan : Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. Perlu adanya survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap Kelas III, RSUD Linggajati

Daftar Pustaka: 14 buku, 24 jurnal, 10 lainnya

**INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE KUNINGAN
STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH**

UNDERGRADUATE THESIS, MAY 2022

**ADE LISTYANA
NIM, CMR0180002**

**RELATIONSHIP QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH PATIENT
SATISFACTION CLASS III IN LINGGAJATI HOSPITAL, KUNINGAN
REGENCY, 2022**

xv + 6 Bab + 103 Page+ 6 Table+ 12 Attachment

ABSTRACT

Background : The quality of health services in hospitals can be seen from the professional appearance of hospital personnel, effective and efficient services and patient satisfaction. The increasing quality of hospital health services is marked by 2,598 hospitals in Indonesia as many as 777 hospitals in Indonesia have been accredited nationally. Linggajati Hospital is a hospital that gets the most dissatisfied assessment from the community at (3.0%) compared to other government agencies. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of health services and the satisfaction of class III inpatients at Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2022.

Methods : This type of research uses quantitative methods with a descriptive survey with a cross sectional approach. The subjects of this study were class III inpatients aged >17 years with an average number of 285 patients in the last three months. Samples were taken using accidental sampling technique with a total sample of 167 patients. The data collection technique is by interviewing questionnaires to class III inpatients and analyzing the data used is Spearman rank.

Results : Univariate analysis obtained that the health service quality variable mostly said quality service (55.7%), on the satisfaction variable more than half said satisfied (51.5%). The results of the Spearman rank test show that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients in class III. The -value is 0.000 and the R value is 0.799.

Conclusion : There is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of class III inpatients at the Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2022. There is a need for a continuous satisfaction survey to maintain and improve the quality of health services.

Keywords: Quality of health services, patient satisfaction, 3rd grade hospitalization, RSUD Linggajati

References: 14 book, 24 journal, 10 others

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu tugas akhir semester untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat di Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Kuningan dengan judul skripsi **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022”**.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO selaku ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan.
2. Bapak Dr. H. Abdal Rohim, S. Kp., M.H selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan.
3. Ibu Fitri Kurnia Rahim. SKM., MPHM selaku Ketua prodi S1 Kesehatan Masyarakat sekaligus penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Ade Saprudin, SKM., MKM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.

5. Ibu Bella Oktavia, SKM., M.K.K.K selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf Dosen dan Tata Usaha Program S1 Kesehatan Masyarakat STIKes Kuningan yang telah membekali ilmu selama pendidikan sehingga mempermudah dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh staf RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan dan responden yang telah berkenan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan doa serta nasihat dan dukungannya baik moril maupun materil selama mengikuti pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman terbaik yang senantiasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk langkah penyusunan selanjutnya. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya bagi pembaca.

Kuningan, Mei 2022

Ade Listyana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.1.1 Pengertian Mutu	11
2.1.2 Pelayanan Kesehatan	12
2.1.3 Standar Mutu Pelayanan	13
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu	14
2.1.5 Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.1.6 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.1.7 Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan	19
2.2 Kepuasan Kesehatan	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan	20
2.2.2 Variabel Penentu Kepuasan	22
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien	23
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	24
2.3 Rumah Sakit	25

2.3.1 Pengertian	25
2.3.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	25
2.3.3 Kewajiban dan Hak Rumah Sakit	26
2.3.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit	29
2.3.5 Pelayanan Rawat Inap.....	30
2.3.6 Perbedaan Kelas Rawat Inap	32
2.4 Kerangka Teori	34
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS	35
3.1 Kerangka Konsep.....	35
3.2 Definisi Operasional	36
3.3 Hipotesis	37
BAB IV METODE PENELITIAN	38
4.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	38
4.1.1 Jenis Penelitian	38
4.1.2 Desain Penelitian	38
4.2 Variabel Penelitian.....	39
4.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	39
4.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	39
4.3 Populasi dan Sampel	39
4.3.1 Populasi.....	39
4.3.2 Sampel	39
4.4 Intrumen Penelitian.....	41
4.4.1 Uji Validitas.....	41
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.5 Teknik Pengambilan Data.....	43
4.5.1 Sifat dan Sumber Data	43
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	45
4.6.1 Pengolahan Data	45
4.6.2 Analisis Data.....	47
4.7 Etika Penelitian	49
4.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	50
4.9 Jadwal Penelitian	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Hasil Penelitian	51
5.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	51
5.1.2 Analisis Univariat	51
5.1.3 Analisis Bivariat	55
5.2 Pembahasan.....	56

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	65
6.1 Simpulan	65
6.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	37
Tabel 4. 1 Pedoman Kriteria Koefisien Korelasi	49
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi dan Persentase Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan .	54
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan .	55
Tabel 5. 6 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	34
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	72
Lampiran 2 Surat Menyurat Penelitian	73
Lampiran 3 Tabel Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	75
Lampiran 4 Tabel Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III.....	76
Lampiran 5 Tabel Uji Reliabilitas.....	76
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	84
Lampiran 8 Hasil Uji Univariat.....	84
Lampiran 9 Hasil Uji Bivariat.....	85
Lampiran 10 Jadwal Pembuatan Proposal-Sidang Skripsi.....	86
Lampiran 11 Lembar Bimbingan	87