

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS DENGAN KEPUASAN DAN  
KEPUTUSAN PASIEN ASKES UNTUK MENGGUNAKAN  
KEMBALI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT  
JALAN REGULER DI RSUD DR MOEWARDI  
SURAKARTA**



Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah SI Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

DEWI INA RACHMANINGSIH

J 410 080 054

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN 2011**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS DENGAN KEPUASAN DAN  
KEPUTUSAN PASIEN ASKES UNTUK MENGGUNAKAN  
KEMBALI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT  
JALAN REGULER DI RSUD DR MOEWARDI  
SURAKARTA**

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah SI Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

DEWI INA RACHMANINGSIH

J 410 080 054

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS DENGAN KEPUASAN DAN  
KEPUTUSAN PASIEN ASKES UNTUK MENGGUNAKAN  
KEMBALI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
REGULER DI RSUD Dr MOEWARDI SURAKARTA**

Disusun Oleh : Dewi Ina Rachmaningsih  
NIM : J410 080 054

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 09 Agustus 2011 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, Agustus 2011

Ketua Penguji : Prof. Dr. Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Phd ( )  
Anggota Penguji I : Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH ( )  
Anggota Penguji II : Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes ( )

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arif Widodo, A.Kep, M.Kes

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi Ina Rachmaningsih  
Tempat/Tanggal Lahir : Surakarta, 06 Juli 1981  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Perum Chrisan Palur Regency Blok B 16  
Rt 06 Rw 14 Ngringo Jaten Karanganyar  
Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN Jaten III tahun 1993  
2. Lulus SMP N 2 Karanganyar tahun 1996  
3. Lulus SMU Muhammadiyah I Surakarta tahun  
1999  
4. Lulus POLTEKES Surakarta jurusan Okupasi  
terapi tahun 2002  
5. Menempuh pendidikan di Program Studi  
Kesehatan Masyarakat FIK MS sejak tahun  
2008  
Riwayat Pekerjaan : Bekerja di RSUD Dr.Moewardi Surakarta dari  
tahun 2003 sampai sekarang

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas berkah dan karunia yang selalu dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” Hubungan antara Kualitas dengan Kepuasan dan Keputusan Pasien Askes untuk Menggunakan Kembali Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler di RSUD Dr. Moewardi Surakarta” guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program S1 Manajemen Informasi Kesehatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Arif Widodo, A.Kep, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Prof. Dr. Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Ph.D, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi.
4. Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi.
5. Direktur RSUD Dr. Mowardi Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Seluruh petugas pendaftaran rawat jalan reguler yang telah membantu dalam penelitian.
7. Semua pasien Askes rawat jalan yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Suami dan anakku tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungannya dari kuliah hingga skripsi ini selesai.

9. Semua teman-teman Kesmas angkatan 2008 yang selalu mendukung dan memotivasi dalam kuliah dan menyelesaikan skripsi.
10. Orang tuaku dan adik-adikku serta keluarga besar yang telah banyak memberikan doa dan dukungan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri, pembaca pada umumnya, dan untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, Agustus 2011

Penulis

(Dewi Ina R)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I        PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
BAB II        TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Pengertian Kualitas .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Kepuasan Pasien.....	15
D. Keputusan.....	21
E. Hasil Penelitian Terdahulu dengan Kepuasan Pasien .....	23
F. Kerangka Teori.....	24
G. Kerangka Konsep .....	25
H. Hipotesis.....	25
BAB III        METODE PENELITIAN .....	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	26
B. Subjek Penelitian.....	26
C. Lokasi dan waktu.....	26

	D. Populasi dan Sampel .....	26
	E. Variabel Penelitian .....	28
	F. Definisi Operasional Variabel .....	29
	G. Pengumpulan Data .....	32
	H. Pengolahan Data.....	33
	I. Analisis Data .....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	35
	A. Alur Pelayanan Pendaftaran .....	35
	B. Gambaran Umum Responden .....	36
	C. Deskripsi Statistik .....	39
	D. Analisa Data .....	40
BAB V	PEMBAHASAN.....	43
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN .....	47
	A. Simpulan.....	47
	B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Kerangka Teori.....	24
2. Kerangka Konsep.....	25
3. Alur Pelayanan Pendaftaran.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umum .....	36
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	37
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	38
Tabel 7.	Deskripsi Tingkat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Menurut Persepsi Pasien .....	39
Tabel 8.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler Dengan Kepuasan Pasien Askes .....	40
Tabel 9.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler Dengan Keputusan Pasien Askes Untuk Menggunakan Kembali Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler .....	41
Tabel 10.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler Dengan Merekomendasikan Kepada Orang Lain .....	41
Tabel 11.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Reguler Dengan Konfirmasi Harapan .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Pengantar Kuesioner Penelitian
2. Persetujuan Subyek Penelitian
3. Kuesioner Pengumpulan Data
4. Data Uji Reliabilitas
5. Hasil Uji Reliabilitas
6. Data Penelitian
7. Hasil Analisa Data Penelitian

## ABSTRAK

DEWI INA RACHMANINGSIH. J 410 080 054

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS DENGAN KEPUASAN DAN KEPUTUSAN PASIEN ASKES UNTUK MENGGUNAKAN KEMBALI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN REGULER DI RSUD DR MOEWARDI SURAKARTA.

X+48+1

Faktor penting bagi keberhasilan suatu rumah sakit adalah bagaimana memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Setiap institusi baik negeri maupun swasta harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa dilihat dari dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, keberwujudan dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler di RSUD Dr.Moewardi Surakarta.

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan reguler di RSUD Dr.Moewardi Surakarta. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan analisis Mann-Whitney U-Test.

Hasil analisis data menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan reguler dengan kepuasan ( $p = 0,003$ ), keputusan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan ( $p = 0,003$ ), rekomendasikan kepada orang lain ( $P = 0,001$ ), konfirmasi harapan ( $p = 0,077$ ),

Berdasarkan analisis data maka dapat diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, keputusan pasien Askes untuk menggunakan kembali pelayanan, rekomendasi kepada orang lain, konfirmasi harapan.

Kata kunci : kualitas, kepuasan dan keputusan pasien

Kepustakaan : 27, 1997 – 2010

Pembimbing I

Surakarta, Agustus 2011  
Pembimbing II

Prof. Dr. Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Ph.D    Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat

Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes(Epid)

## ABSTRACT

DEWI INA RACHMANINGSIH . J 410 080 054

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY AND SATISFACTION WITH PATIENT'S DECISION TO USE ASKES BACK SERVICE IN THE REGULAR REGISTRATION OUTPATIENT HOSPITAL IN THE RSUD DR MOEWARDI SURAKARTA.

X +48 +1

Important factor for the success of a hospital is how to provide the best service in the face of increasingly competitive. Each private institutions both domestic and should be able to improve the quality of care that can be seen from the dimensions of reliability, responsiveness, confidence, empathy, reality and this study aims to determine the significance of service quality on patient satisfaction and decision asks for reuse regular outpatient services registration in hospitals Dr.Moewardi Surakarta.

The research was done on an outpatient basis in hospitals Dr.Moewardi regular Surakarta. Sampling using simple random sampling with sample size of 100 respondents. The method of collecting data using questionnaires and data analysis methods using analysis Mann-Whitney U-Test.

The results of the analysis of the data shows there is a relationship between service quality regular outpatient registration with satisfaction ( $p = 0.003$ ), patient's decision to re-use services ( $p = 0.003$ ), recommend to others ( $P = 0.001$ ), confirmation of expectations ( $p = 0.077$ ).

Based on analysis of data it can be seen there is a relationship between service quality with satisfaction, patient decision asks for reuse services, and advice to others, confirm the expectations.

Key words: quality, satisfaction and patient decisions

Bibliography: 27, from 1997 to 2010

Surakarta, August 2011

Supervising II

Supervising I

Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH

Prof. Dr. Bhishma Murti, MPH, M. Sc, Ph.D

Knowing,  
Chairman of the Public Health Study Program

Yuli Kusumawati, SKM, M. Kes (Epid)