

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
NEGERI DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA
DI DAERAH SURAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Kedokteran**



OLEH :

WIDIA ANDRILIA

J500120100

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

SKRIPSI

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DIRUMAH SAKIT NEGERI
DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA DIDAEARAH SURAKARTA**

Yang diajukan Oleh:

WIDIA ANDRILIA
J500120100

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
Pada hari Kamis, tanggal 4 Februari 2016.

Penguji

Nama : dr. Sri Wahyu Basuki M.Kes

NIP/NIK : 1093

Pembimbing Utama

Nama : dr. Burhanudin ichsan, M.med.Ed

NIP/NIK : 1002

Pembimbing Pendamping

Nama : dr. Yusuf Alam R., M.Kes

NIP/NIK : 1003

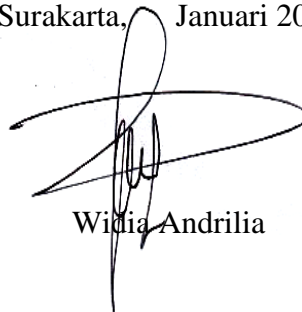
Dekan

DR. dr. EM Sutrisna, M.Kes
NIP/NIK : 919

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

Surakarta, Januari 2016

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.

Widia Andriana

MOTTO

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

(QS. Al Baqarah :45)

Waktu itu gratis,tapi sangat berharga. Kamu tidak akan dapat memiliki, tapi dapat memanfaatkannya. Kamu tidak dapat menyimpan, tapi dapat menghabiskannya. Sekali kehilangan, kamu tidak akan bisa mendapatkannya kembali

(Harvey Mackay)

Pengetahuan tidak diperoleh secara kebetulan, tapi harus dicari pula dengan semangat dan disertai ketekunan

(Abigail Adams)

Tidak ada rahasia untuk sukses. Ini adalah hasil sebuah persiapan, kerja keras, dan belajar dari kesalahan

(Colin powel)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillah puji syukur kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T atas segala limpahan keberkahan dan karunia yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini, Karya tulis ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai SI program study kedokteran umum, Fakultas kdokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

Penyusunan skripsi ini telah berdasarkan penelitian tentang perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta di daerah surakarta, dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut membantu dalam karya tulis ini.

1. Dr.dr.EM Sutrisna, M.kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. dr. Shoim Dasuki, M.Kes selaku Kepala Biro Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. dr.Burhanudin Ichsan M.Med.Ed selaku pembimbing I sejak awal atas bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.
4. dr.Yusuf Alam R. M.kes. Selaku pembimbing II sejak awal atas bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.
5. dr. Sri Wahyu Basuki M.kes selaku penguji yang banyak memberi bimbingan dan pengarahan
6. Direktur RSUD Moewardi serta semua staf diklat yang telah banyak memberi dukungan bantuan dan semangat.
7. Direktur PKU Muhammadiyah dan semua staf diklat yang telah banyak memberi dukungan bantuan dan semangat.
8. Semua pihak yang tak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama pendidikan, penelitian, penyusunan skripsi dan ujian akhir.

Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada mama dan papa yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi serta doa yang tiada henti, serta kakak-kakaku dan adiku yang selalu memberikan dukungan dan semangat, tak lupa penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada teman-temanku tercinta Desy setiani, Retno wulandari, Primatika, devy puspo wardoyo, baiq yuni rahmaningsih, jumiatul azizah zahwa, fitri. Penulis ingin mengucapkan terimakasih atas segala bantuan, dukungan serta semangat hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi dunia pendidikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di indonesia dimasa kini dan yang akan datang.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, 21 Desember 2016

Widia Andrilia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian	4
1. Manfaat teoritis	4
2. Manfaat aplikatif	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kajian teori	5
1. Rumah sakit.....	5
2. Fungsi rumah sakit	6
3. Klasifikasi rumah sakit.....	7
a. Rumah sakit Umum.....	7
b. Rumah sakit khusus.....	7
B. Berdasarkan kepemilikan	8
1. Rumah sakit umum pemerintah	8
2. Rumah sakit umum Swasta	8
3. Berdasarkan fasilitas pelayanan dan kapasitas tempat tidur	9
C. Konsep kepuasan pasien.....	10
1. Pengertian kepuasan pasien.....	10
2. Pentingnya penilaian kepuasan pasien	11
a. Bagian dari Mutu pelayanan	11

b.	Berhubungan dengan pemasaran rumah sakit	11
c.	Keramahan pelayanan	11
D.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	11
a.	Kualitas produk atau Jasa	11
b.	Kualitas pelayanan	12
c.	Faktor Emosional.....	12
E.	Karakteristik yang digunakan Oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan	13
F.	Kerangka Teori.....	15
G.	Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN		17
A.	Jenis Penelitian	17
B.	Lokasi dan jenis penelitian	17
1.	Lokasi penelitian	17
2.	Waktu penelitian.....	17
C.	Subjek Penelitian.....	17
1.	Kriteria inklusi	17
2.	Kriteria eksklusi	17
D.	Besar Sample	18
E.	Jalan Penelitian.....	19
F.	Variable Penelitian	19
1.	Variabel bebas	19
2.	Variable terikat	20
3.	Variable Luar.....	20
G.	Definisi Operasional.....	20
1.	Variable terikat	20
2.	Variable bebas	21
H.	Cara pengukuran.....	21
I.	Alat dan Penelitian	22
J.	Rencana Analisis data Kepuasan Pasien RSUD dr. Moewardi dan Pasien Rumah sakit PKU muhammadiyah surakarta	22

K. Jadwal Penelitian.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Deskriptip responden	23
B. Hasil penelitian.....	25
1. Uji prasyarat penelitian.....	25
2. Uji univariat	26
3. Uji bivariat	27
4. Perjalanan penelitian	28
C. Pembahasan.....	28
D. Keterbatasan penelitian	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin.....	23
Tabel 2. Distribusi frekuensi responden menurut umur.....	24
Tabel 3. Distribusi frekuensi responden menurut jenis pekerjaan.....	24
Tabel 4. Distribusi frekuensi responden menurut pendidikan terakhir.....	25
Tabel 5. Hasil uji normalitas data	26
Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien rumah sakit negeri.....	26
Tabel 7. Tingkat kepuasan pasien rumah sakit swasta.....	27
Tabel 8. Hasil uji bivariat.....	27

ABSTRAK
PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT NEGERI
DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA DI DAERAH SURAKARTA

Widia Andrilia
J 500120100

Latar Belakang : Kepuasan secara sederhana adalah suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan keseatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Tujuan: Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta didaerah surakarta.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian *Observational analitik* dengan pendekatan *cross sectional* dengan model pendekatan *point time* menggunakan *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit negeri dan 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta.

Hasil penelitian: Berdasarkan uji *kolmogorov smirmov test* diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit negeri sebesar 108,08 sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit swasta sebesar 111,94. Dan diperoleh nilai $p=0,048$ ($p<0,05$).

Kesimpulan: terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit swasta didaerah surakarta.

Kata kunci: Perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta didaerah surakarta

ABSTRACT
**THE DIFFERENCE OF PATIENTS' SASTISFACTION IN PUBLIC
HOSPITALS AND IN PRIVATE HOSPITALS IN SURAKARTA AREA**

Widia Andrilia
J 500120100

Background: Simply, satisfaction is an effort of meeting the patients' needs. The patients will be satisfied if the performance of a health service is appropriate or more than the patients' expectation. The measure of the success of service implementation is determined by the level of satisfaction of the service receiver.

Objective: To know the difference of patients' satisfaction in public hospitals and in private hospitals in Surakarta area.

Metode: This research was an analytic observational research with a cross sectional approach thorough the approach model of point time using purposive sampling. The samples consisted of 51 inpatients in the public hospitals and 51 inpatients in the private hospitals.

The results of the research: Based of the kolmogorov smirmov test, it was known that the level of satisfaction of the inpatients in the public hospitals was as much as 108.08, meanwhile, the level of satisfaction of the inpatients in the private hospitals was as much as 111.94. And, it was obtained the value of $p=0.048$ ($p<0.05$).

Conclusion: There was a significant difference in the level of satisfaction of the patients in the public hospitals and the level of satisfaction of the patients in the private hospitals in Surakarta area.

Keywords: Difference of patients' satisfaction in the public hospitals and in the private hospitals in Surakarta area