

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* DI RS GOTONG
ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2014**

SKRIPSI



OLEH :

Irkha Pratiwi Hardjo

NRP : 1523011044

PRODI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
BERDASARKAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* DI RS GOTONG
ROYONG SEMAMPIR TAHUN 2014**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Prodi Pendidikan Dokter Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Kedokteran



OLEH :

Irkha Pratiwi Hardjo

NRP : 1523011044

PRODI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2014

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya

Nama: Irkha Pratiwi Hardjo

NRP: 1523011044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

“Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* Di RS Gotong Rotong Semampir Tahun 2014”

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 12 Desember 2014

Yang membuat pernyataan,



Irkha Pratiwi Hardjo
NRP : 1523011044

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA

ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama :Irkha Pratiwi Hardjo

NRP :15230110

menyetujui skripsi saya yang berjudul:

“Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Importance-Performance Analysis Di RS Gotong Rotong Semampir Tahun 2014”

untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Desember 2014
Yang membuat pernyataan,

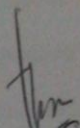

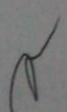



Irkha Pratiwi Hardjo
NRP : 1523011044

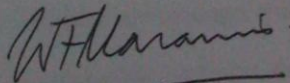
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Irkha Pratiwi Hardjo NRP. 1523011044 telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 14 November 2014 dan telah dinyatakan lulus oleh

Tim Penguji

1. Ketua : Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA ()
2. Sekretaris : Gladly L. Waworuntu, dr., MS ()
3. Anggota : Sindrawati, dr., Sp.PA ()
4. Anggota : Yudhiakuari Sicihu, dr., M.Kes ()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Prof. Willy F. Maramis, dr., Sp.KJ(K)
NIK. 152.97.0302

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmatnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Widya Mandala Surabaya. Saya mengajukan skripsi dengan topik “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* di RS Gotong Royong Semampir Tahun 2014”.

Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Prof. Willy F. Maramis, dr, Sp.KJ(K) selaku dean Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk dapat menuntut ilmu di Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA selaku pembimbing I yang telah memberi dukungan dan semangat serta telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan pada saat pembuatan skripsi ini.

3. Gladdy L. Waworuntu, dr., MS selaku pembimbing II yang telah memberi dukungan dan semangat serta telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan pada saat pembuatan skripsi ini.
4. Dr. Suwarni dan seluruh staff RS Gotong Royong Semampir yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian di rumah sakit tersebut.
5. Seluruh tim pelaksana skripsi dan seluruh staff akademik dan non-akademik Fakultas Kedokteran Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dan memfasilitasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang tua yang saya kasihi, yaitu Wen O.H dan Liong Agnes O.N. Serta kakak dan adik saya, yaitu Irawan P.H dan Irene P.H yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman sepelayanan di KGC GBI ROCK yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.
8. Teman-teman FK UKWMS angkatan 2011 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasi atas dukungannya.

9. Dan untuk setiap pihak yang terlibat bersama saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, sebuah kehormatan pernah berproses bersama kalian. Tuhan Yesus memberkati.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat adanya kelemahan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak yang terkait sangat saya harapkan. Demikian skripsi ini saya susun, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 12 Desember 2014

Irkha Pratiwi Hardjo
NRP : 1523011044

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
RANGKUMAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa	7

2.1.2	Konsep Jasa.....	7
2.1.3	Kualitas Penelitian Jasa (<i>Service Quality</i>).....	9
2.2	Kepuasan Pasien.....	13
2.2.1	Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	19
2.2.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3	<i>Importance-Performance Analysis</i>	22
2.2.4	Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan ...	26
2.3	Harapan Pasien.....	26
2.4	Persepsi Pasien.....	32
2.5	Kerangka Konsep dan Teori.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
3.2.1	Variabel Bebas.....	34
3.2.2	Variabel Terikat.....	34
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4.3.1	Kriteria Inklusi.....	39
3.4.3.2	Kriteria Eksklusi.....	40
3.5	Waktu dan Tempat Pengambilan Sampel.....	40
3.6	Kerangka Alur Penelitian.....	40
3.7	Metode Pengambilan Data.....	41
3.8	Validitas dan Realibilitas.....	42
3.9	Teknik Analisis Data.....	43

BAB 4 PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	44
4.1 Karakteristik Lokasi Penelitian	44
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	44
4.3 Gambaran Karakteristik Responden	45
4.3.1 Jenis Kelamin	45
4.3.2 Usia.....	45
4.3.3 Pendidikan.....	46
4.3.4 Pekerjaan.....	47
4.3.5 Penghasilan.....	48
4.3.6 Wilayah Kecamatan	49
4.4 Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi	51
4.4.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	51
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i>	53
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i>	57
4.4.5 Dimensi <i>Emphaty</i>	59
4.5 <i>Importance-Performance Matrix</i> (Diagram Kartesius).....	62
4.6 Perbandingan Tiap Dimensi.....	68
4.7 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Secara Umum.....	69
BAB 5 PEMBAHASAN	71
5.1 Karakteristik Responden.....	71
5.2 Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi	72
5.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	72
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i>	73
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	73
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	74
5.2.5 Dimensi <i>Emphaty</i>	74
5.3 <i>Importance-Performance Matrix</i> (Diagram Kartesius).....	75

5.4	Hasil Perbandingan Tiap Dimensi.....	76
5.5	Hasil Analisi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Secara Umum.....	78
BAB 6 SIMPUL DAN SARAN.....		79
6.1	Simpulan.....	79
6.2	Saran.....	79
	6.2.1 Rumah Sakit	79
	6.2.1 Peneliti Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Oprasional Varibel Penelitian 34
Tabel 4.1	Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangibles</i> 51
Tabel 4.2	Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i> 53
Tabel 4.3	Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i> 55
Tabel 4.4	Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i> 57
Tabel 4.5	Kenyataan dan Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Emphaty</i> 59
Tabel 4.6	<i>Importance-Performance Analysis</i> 52
Tabel 4.7	Faktor Kuadran I..... 65
Tabel 4.8	Faktor Kuadran II 66
Tabel 4.9	Faktor Kuadran III..... 67
Tabel 4.10	Faktor Kuadran IV..... 67
Tabel 4.11	Perbandingan Tiap Dimensi 68
Tabel 5.1	Gambaran Penelitian..... 78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa.....	17
Gambar 2.3 <i>Importance-Performance Matrix</i> (Diagram Kartesius).....	25
Gambar 2.4 Diagram Model Konseptual dari Tingkat Kepentingan Pelanggan	28
Gambar 2.5 Kerangka Konsep dan Teori	33
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian.....	40

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1	Perbandingan Berdasarkan Jenis Kelamin..... 45
Grafik 4.2	Perbandingan Berdasarkan Usia 46
Grafik 4.3	Perbandingan Berdasarkan Pendidikan 47
Grafik 4.4	Perbandingan Berdasarkan Pekerjaan 48
Grafik 4.5	Perbandingan Berdasarkan Penghasilan..... 49
Grafik 4.6	Perbandingan Wilayah Kecamatan 50
Grafik 4.7	Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Tangibles</i> 52
Grafik 4.8	Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Reliability</i> 54
Grafik 4.9	Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> 55
Grafik 4.10	Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Assurance</i> 58
Grafik 4.11	Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Emphaty</i> 60
Grafik 4.12	Diagram Kartesius Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 64
Grafik 4.13	Diagram Kartesius Pada Tiap Dimensi 68
Grafik 4.14	Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan RS Gotong Royong Semampir bulan Juni–September 2014 70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	1. Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan 83
Lampiran	2. Uji Validitas Untuk Atribut Kenyataan 89
Lampiran	3. Uji Validitas Untuk Atribut Tingkat Kepentingan 90
Lampiran	4. Uji Reabilitas Untuk Atribut Kenyataan..... 91
Lampiran	5. Uji Reabilitas Untuk Atribut Tingkat Kepentingan... 92
Lampiran	6. Identitas Responden 93
Lampiran	7. Hasil Data Atribut Kenyataan 96
Lampiran	8. Hasil Data Atribut Tingkat Kepentingan..... 103
Lampiran	9. Surat Keterangan Ijin Penelitian Oleh Fakultas 110
Lampiran	10. Surat Keterangan Ijin Penelitian Oleh Rumah Sakit.. 113

Irkha Pratiwi Hardjo. NRP : 1523011044. 2014. “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* Di RS Gotong Royong Semampir Tahun 2014” Skripsi Sarjana Strata 1. Prodi Pendidikan Dokter Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pembimbing I: Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA

Pembimbing II: Gladdy L. Waworuntu, dr., MS

ABSTRAK

Pada era globalisasi di mana perubahan yang terjadi berlangsung dengan cepat, dan diikuti juga oleh pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan kebutuhan, keinginan, serta tuntutan juga meningkat. Pada era globalisasi di mana persaingan antar penyedia jasa khususnya dalam bidang jasa kesehatan (contoh : rumah sakit) semakin berat. Oleh sebab itu rumah sakit harus terus memperbaiki dan berinovatif terhadap jasa yang ditawarkan. Kualitas suatu jasa merupakan salah satu yang perlu untuk diperhatikan. Untuk dapat mengukur kualitas suatu jasa, dapat dilihat dari kepuasan dari pengguna jasa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari faktor–faktor kualitas jasa yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir menggunakan *importance-performance analysis*.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 303 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner atau wawancara yang dipandu oleh kuesioner. Dari hasil analisis, faktor yang perlu untuk diperhatikan dan perlu ditingkatkan adalah kebersihan ruang pendaftaran dan ruang tunggu serta kebersihan, lebih memperdalam penjelasan cara perawatan penyakit kepada pasien, dan kerapihan penampilan petugas. Bila ditinjau dari hasil secara keseluruhan, 26,80%

menyatakan sangat puas dengan pelayanan rumah sakit, 69,97% puas, 3,30% ragu-ragu, dan 0,33% tidak puas.

Kata Kunci : kepuasan pasien, kualitas jasa, metode *importance-performance analysis*

Irkha Pratiwi Hardjo. NRP : 1523011044. 2014. "Outpatient Satisfaction Based On Importance-Performance Analysis At Gotong Royong Semampir Hospital 2014" Thesis Degree 1. Medical Education Program Widya Mandala Catholic University in Surabaya

Preceptor I: Lukas Slamet Rihadi, dr., MS., QIA

Preceptor II: Gladly L. Waworuntu, dr., MS

ABSTRAC

In the era of globalization in which everything change very quick and followed by the escalation of education in the society and it influence the increasing of need, desire, and demand. In the era of globalization it automatically force the competition between service providers, especially in the field of health services (e.g hospitals) become tighter and havier. Therefore, hospitals must continue to improve and always innovative in their services that being offered. The quality of a service is one that needs to be addressed. The satisfaction of the service users is the parameter to measure how is the quality of the hospital's services.

This study aims to examine service quality that include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy toward the perception Gotong Royong Semampir hospital outpatients with importance-performance analysis

The sample of this study amounted of 303 respondents. This study used primary data obtained through the questionnaire or interviews were guided by a questionnaire.

From the analysis, the factors that need to be concerned and needs to be improved are the cleanliness of the room registration and waiting room, more explanation about the treatment disease of pasien, and cleanliness also tidiness and appearance of personnel. When viewed from the outcome

overall, 26.80% expressed great satisfaction with hospital services, 69.97% satisfied, 3.30% doubt, and 0.33% is not satisfied.

KeyWords : customer satisfaction, service quality, importance-performance analysis

RANGKUMAN

Dalam menghadapi era globalisasi di mana perubahan yang terjadi belangsung dengan cepat, disamping itu pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan kebutuhan, keinginan, serta tuntutan juga meningkat. Hal ini juga berdampak pada penyedia jasa kesehatan, contohnya rumah sakit. Selain itu pada era globalisasi ini persaingan antar rumah sakit juga semakin berat, oleh sebab itu rumah sakit harus terus memperbaiki dan berinovatif terhadap jasa yang ditawarkan.

Kualitas jasa rumah sakit perlu mendapatkan perhatian dari penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas jasa merupakan salah satu strategi pemasaran rumah sakit untuk menjual jasanya kepada pengguna jasa. Bila kualitas jasa tersebut tidak sesuai dari yang diharapkan pasien maka akan berdampak negatif. Namun sebaliknya bila kualitas jasa rumah sakit sejalan atau lebih dari yang diharapkan pasien akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan yang positif itu sendiri dapat berdampak positif terhadap pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit. Selain harapan pasien, kepuasan juga ditentukan oleh kualitas jasa yang diberikan rumah sakit. Kualitas suatu jasa dapat dinilai dari lima dimensi jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian dilakukan di RS Gotong Royong Semampir pada pasien rawat jalan dengan jumlah 303 responden pada bulan Juli-September. Penelitian ini dilaksanakan pada poliklinik umum, poliklinik spesialis saraf, poliklinik gigi, poliklinik spesialis obstetric dan ginekologi, poliklinik spesialis penyakit dalam, dan poliklinik spesialis kulit.

Penelitian menggunakan *importance-performance Analysis*, di mana faktor-faktor dimensi akan terbagi dalam empat kuadran yang memiliki arti disetiap kuadrannya. Kuadran I berisi faktor-faktor yang dianggap penting namun pada kenyatannya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pasien, sehingga pada kuadran ini diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan faktor-faktor yang terdapat pada kuadran ini. Kuadran II berisi faktor-faktor yang dianggap penting dan sesuai dengan harapan. Kuadran III berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Kuadran IV berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting namun mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Dari empat kuadran tersebut, rumah sakit diharapkan lebih memprioritaskan faktor-faktor yang terdapat pada kuadran I dan mempertahannya faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran II.

Dari hasil analisis, bila dibagi menurut dimensi secara keseluruhan didapati, dimensi *tangibles* terdapat pada kuadran I, dimensi *reliability* terdapat pada kuadran II, dimensi *emphaty* terdapat pada kuadran III, dan

dimensi *assurance* serta dimensi *responsiveness* terdapat pada kuadran IV. Bila dibagi menurut faktor–faktor dari dimensi, faktor yang terdapat pada kuadran I adalah faktor kebersihan ruang pendaftaran dan kebersihan ruang tunggu serta kebersihan dan kerapihan dari petugas. Secara keseluruhan, 26,80% menyatakan sangat puas dengan pelayanan rumah sakit, 69,97% menyatakan puas, 3,30% menyatakan ragu–ragu, dan 0,33% menyatakan tidak puas.

Agar kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi, maka RS Gotong Royong Semampir perlu untuk meningkatkan kebersihan khususnya pada ruang pendaftaran dan ruang tunggu dengan membersihkannya secara rutin serta menjaga kebersihan, lebih memperdalam penjelasan cara perawatan penyakit pasien, dan kerapihan penampilan petugas dengan pemberian seragam sesuai dengan fungsinya.