

SKRIPSI

**HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH
TULANGAN SIDOARJO**



Ilham Daud Samodra

NIM: 20161880044

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH
TULANGAN SIDOARJO**



Ilham Daud Samodra

NIM: 20161880044

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SURABAYA

2020

**“HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT INAP TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI
FATIMAH TULANGAN SIDOARJO“**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya untuk
Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Kedokteran

OLEH :

ILHAM DAUD SAMODRA

NIM 20161880044

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2020**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Ilham Daud Samodra

NIM : 20161880044

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “**Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo**” yang saya tulis benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila di kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 6 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



ILHAM DAUD SAMODRA

NIM 20161880044

PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN

Skripsi dengan judul “**Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **ILHAM DAUD SAMODRA (NIM 20181880044)** telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian proposal pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 6 Agustus 2020

Menyetujui

Pembimbing I

(dr. Djatur Prijambodo, M.Kes.)

Pembimbing II

(dr. Musa Ghufron, MMR.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si)

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo**” telah berhasil diperhatikan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 19 Agustus 2020 oleh mahasiswa atas nama **ILHAM DAUD SAMODRA (NIM 20181880044)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI

Penguji : dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK

(.....
Sri Widyaningsih)

Pembimbing Pertama : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes.

(.....
Tjatur Prijambodo)

Pembimbing Pertama : dr. Musa Ghufron, MMR.

(.....
Musa Ghufron)

Mengesahkan.

**Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



dr. M. Yusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FIRS

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sadar bahwa skripsi tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Dalam penelitian ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan dukungan baik dukungan emosional dan dukungan material. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya yang begitu melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya,
3. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K)., FCCP., FIRS selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
4. dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si selaku ketua program studi dan dr. Kartika Prahasanti, M.Si selaku sekretaris program studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
5. dr. Nenny Triastuti, M.Si selaku koordinator kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
6. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil selaku koordinator skripsi dan Mutiara Ramadhan, S.KM selaku tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
7. Bayu Budinugroho Asnar S., S.Psi., M.M beserta jajaran selaku tata usaha Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
8. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan ide ide kreatif, masukan, waktu, arahan, bimbingan, dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. dr. Musa Ghufron, MMR selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan, serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK selaku penguji yang telah memberikan dukungan emosional dan bimbingan selama penelitian ini berlangsung.
11. Kedua orang tua tersayang dan terhebat, H. Ir. Sugeng Pujion dan Hj. drg. Heni Trilistiani yang telah memberikan dukungan baik emosional dan material, kasih sayang yang sempurna, dan tidak luput dari doa disetiap sujudnya.
12. Seluruh staf dosen pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
14. Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan terutama di posko perawat yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melangsungkan penelitian.
15. Organisasi tercinta, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Avicenna Fakultas Kedokteran UMSurabaya yang telah memberikan banyak pengetahuan, dukungan serta rasa kekeluargaan didalamnya.
16. Sahabat – sahabat yang telah bersedia menampung keluhan peneliti, memberikan semangat dan selalu ada saat dibutuhkan. Muhammad Afif, Siska Mawaddatunnadila, M. Thoriq Satria Dinata, dan Esa Widhanar. Terimakasih yaa
17. Teman – teman angkatan 2016, generasi pertama dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah sama-sama mengalami jatuh bangun di perkuliahan, dan saling memberikan semangat.
18. Dan semua pihak serta sahabat-sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti memohon maaf sebesar-besarnya jika ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya 6 Agustus 2020

Peneliti

Ilham Daud Samodra

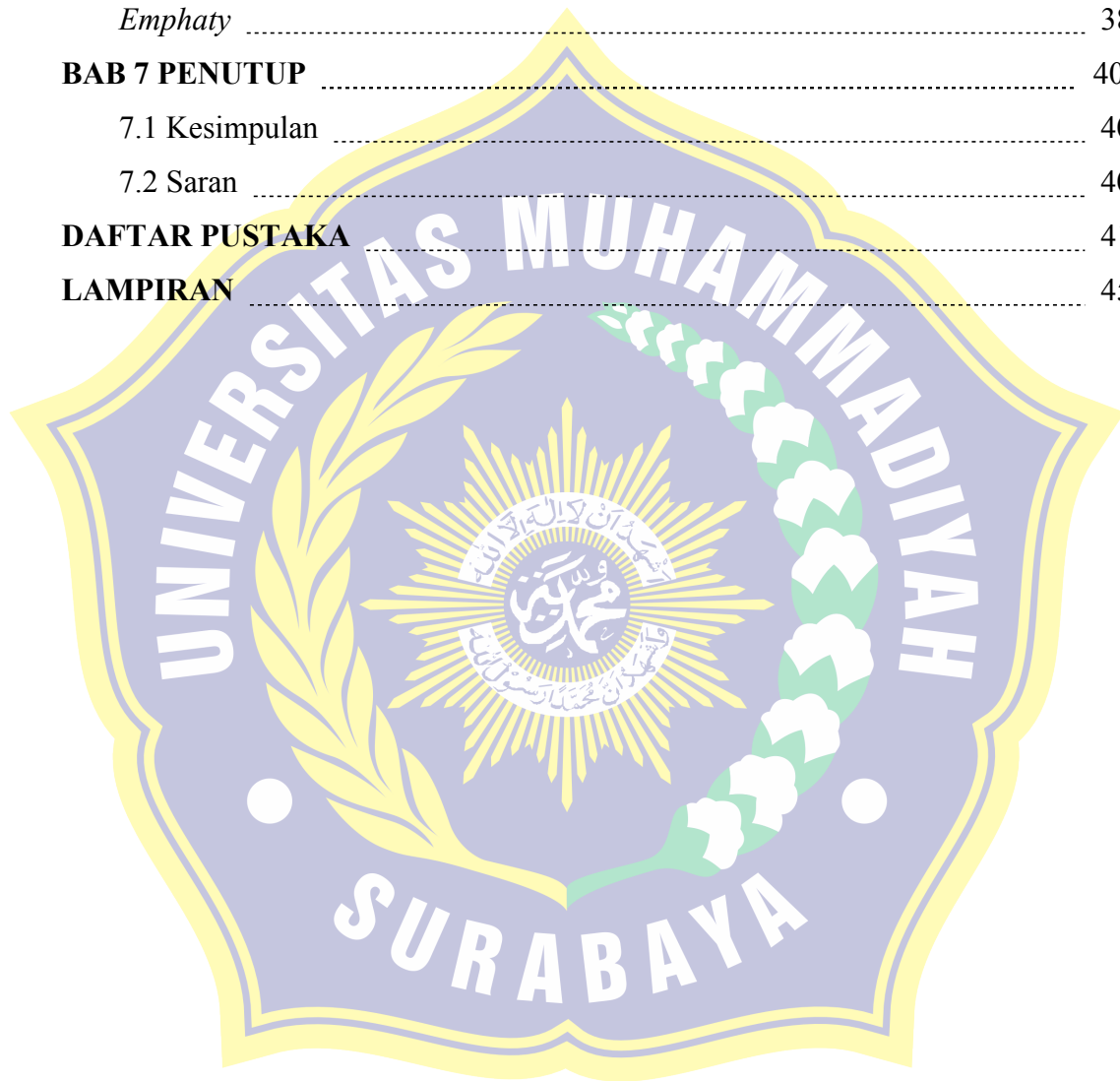
DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Halaman Prasyarat	iii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iv
Persetujuan Pembimbingan	v
Pengesahan Penguji	vvi
Ucapan Terimakasih	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan dan Istilah	xvi
Abstrak	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan umum	3
1.3.2 Tujuan khusus	3
1.4 Manfaa	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kinerja	5
2.1.1 Definisi Kinerja	5
2.1.2 Faktor Kinerja	5

2.1.3 Penilaian Kinerja	6
2.1.4 Kinerja Dokter	7
2.2 Kepuasan Pasien	8
2.2.1 Definisi Puas	8
2.2.2 Definisi Kepuasan Pasien	8
2.2.3 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
2.2.4 Indeks Kepuasan Pasien	10
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>)	11
2.3.1 Definisi Kualitas	11
2.3.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.4 Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien	13
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	15
3.1 Kerangka Konseptual	15
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	15
3.3 Hipotesis Penelitian	16
BAB 4 METODE PENELITIAN	17
4.1. Rancangan Penelitian	17
4.2. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	17
4.2.1 Populasi	17
4.2.2 Sampel	17
4.2.3 Besar Sempel	18
4.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	18
4.3 Variabel Penelitian	18
4.3.1 Klasifikasi Variabel	18
4.3.2 Definisi Operasional Variabel	19
4.4 Instrumen Penelitian	21

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.6 Prosedur Pemngambilan atau Pengumpulan Data	21
4.6.1 Bagan Alur Penelitian	22
4.7 Cara Pengolahan dan Analisa Data	22
BAB 5 HASIL PENELITIAN	24
5.1 Uji Validitas	24
5.2 Uji Reliabilitas	26
5.3 Deskripsi Data Karakteristik Responden	27
5.4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Karakteristik Responden	28
5.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien	29
5.6 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Tangible</i>	29
5.7 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Reliability</i>	30
5.8 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Responsiveness</i>	30
5.9 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Assurance</i>	31
5.10 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Emphaty</i>	31
BAB 6 PEMBAHASAN	33
6.1 Analisis Karakteristik Responden	33
6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien	34
6.3 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Tangible</i>	35
6.4 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Reliability</i>	36

6.5 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Responsiveness</i>	37
6.6 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Assurance</i>	38
6.7 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Emphaty</i>	38
BAB 7 PENUTUP	40
7.1 Kesimpulan	40
7.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel	19
Tabel 5.1 Uji Validitas pada Variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i>	24
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas	26
Tabel 5.3 Karakteristik Responden	27
Tabel 5.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden	28
Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan	29
Tabel 5.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i>	29
Tabel 5.7 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Tangible</i>	30
Tabel 5.8 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Reliability</i>	30
Tabel 5.9 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 5.10 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Assurance</i>	31
Tabel 5.11 Hasil uji korelasi antara Kinerja Dokter Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Variabel <i>Emphaty</i>	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian	17
Gambar 4.2 Bagan alur penelitian	22



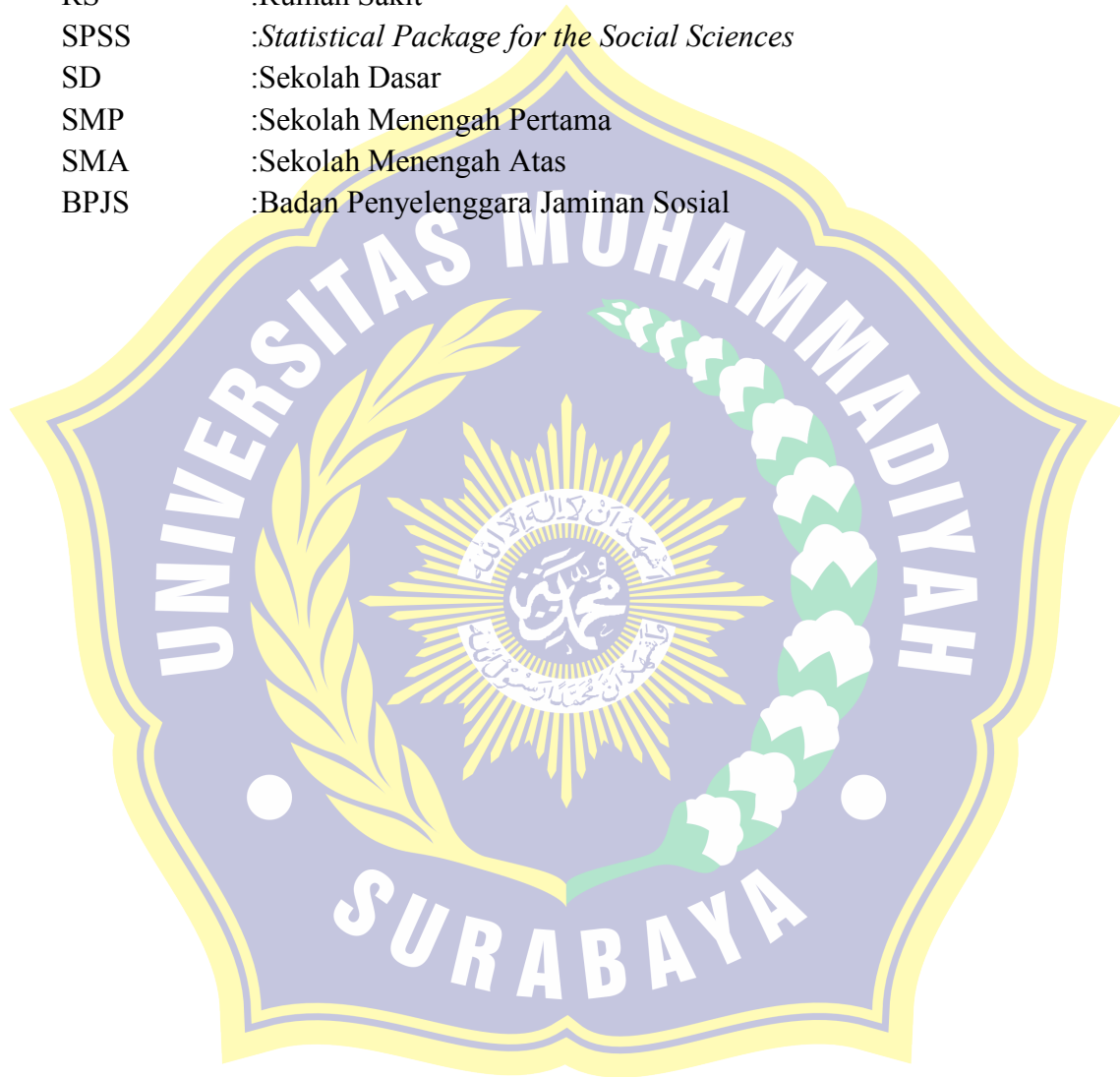
DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat Etik	45
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Publikasi	46
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian	47
Lampiran 4. Surat Pemberian Izin Penelitian	48
Lampiran 5 Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian	49
Lampiran 6. Lembar <i>Informed Consent</i>	50
Lampiran 7. Instrumen Penelitian	51
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	56
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik	57
Lampiran10. Kartu Bimbingan Skripsi	78
Lampiran 11. Sertifikat Plagiasi	80



DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
JCAHO	: <i>Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization</i>
Kemenkes RI	:Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Puskesmas	:Pusat Kesehatan Masyarakat
RS	:Rumah Sakit
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SD	:Sekolah Dasar
SMP	:Sekolah Menengah Pertama
SMA	:Sekolah Menengah Atas
BPJS	:Badan Penyelenggara Jaminan Sosial



Al-Hamzani D.G., Fitriyah N., Alaydrus A., 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), pp. 1593-1606, Tersedia pada: [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/Jurnal udah di revisi \(08-20-18-03-55-42\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/Jurnal%20udah%20di%20revisi%20(08-20-18-03-55-42).pdf) (Diakses: 28 Desember 2018).

Damayanti N.A., Jati S.P., Fatmasari E.Y, 2018, 'Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama dan Paripurna di Kota Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), pp. 124-134, Tersedia pada: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/21986> (Diakses: 28 Desember 2018).

David D., Hariyanti T., Lestari E.W., 2014, 'Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), pp. 31-35, Tersedia pada: <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/518> (Diakses 28 Desember 2018)

Dewi M, 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timu', *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), pp. 535-544, Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/196982-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf> (Diakses: 9 Januari 2019)

Dinas Kesehatan, 2017, *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2016*

Hakikah D., Nurhajati, Abs M.K., 2016, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Universitas Islam Malang',

Jurnal Riset Manajemen, pp. 67-80 Tersedia pada: <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/viewFile/504/536> (Diakses: 7 Januari 2019)

Hidayati, A et al., 2014. „Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang“, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 1[2], pp. 9-14

Jacobis R., 2013, ‘Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Pror.DR. R.D. Kandou Manado’, *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174*, 1(4), pp. 619–629, Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/1815-ID-faktor-faktor-kualitas-pelayanan-pengaruhnya-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap.pdf>, (Diakses: 4 Januari 2019)

Joint Commission International, 2015, *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals 6th Edition*.

Librianty N., 2018, ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuansing’, *Jurnal Doppler Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai*, 2(1), pp. 23-31, Tersedia pada: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/doppler/article/view/159> (Diakses: 28 Desember 2018)

Lupiyoadi R., 2013, ‘*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*’ Jakarta, Salemba Empat

Manengkei, B, 2016, ‘Hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsu gmim pancaran kasih manado’, *E Journal Health*, pp. 1-14, Tersedia pada <https://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/download/22/22> (Diakses 28 Desember 2018)

Ningrum R.M., Huda N., Liestyningrum W., Yuliasuti C., 2014, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya', pp. 1-20, Tersedia pada: http://www.academia.edu/download/35308021/Manuscript_Rinda_Mustika_Ningrum.pdf (Diakses: 31 Desember 2018).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Publik*, 9 Mei 2017, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomer 708, Jakarta

Raharja IG.Y.D., Kusumadewi S.,Astiti D.P., 2018, 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri', *ODONTO Dental Journal*, 5(1), pp. 34-44, Tersedia pada: <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/odj/article/view/2721> (Diakses: 28 Desember 2018).

Setyorini T., 2016, 'Pengembangan Model Instrumen Penilaian Kinerja Dokter Spesialis Obsgyn Melalui Analisis Kinerja di Rumah Sehat Ibu dan Anak Budi Kemuliaan', *Jurnal ARSI*, 2(2), pp. 162-171, Tersedia pada: journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/download/2198/736 (Diakses: 7 Januari 2019)

Siswati, S, 2015, 'Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makasar', *Jurnal MKMI*, pp. 174–183, Tersedia pada: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978> (Diakses: 9 Januari 2019)

Suprihati, 2014, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati di Sragen' *Jurnal Paradigma*, 12(01), pp. 93-112,

Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/115677-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf> (Diakses 9 Januari 2019)

Utama Y.P., Apriatni A.P., Listyorini S., 2013, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan', *Diponegoro Journal of Social and Politic*, pp. 1-9, Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/98044-ID-analisis-tingkat-kepuasan-pasien-rawat-i.pdf> (Diakses: 28 Desember 2018)

