

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT JALAN POLI  
KANDUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH  
SAKIT PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER**



**KAMILA AMELIA RAHMAN**

**NIM : 20191880009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

**SKRIPSI**

**“HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT JALAN POLI  
KANDUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH  
SAKIT PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER”**



**KAMILA AMELIA RAHMAN  
NIM : 20191880009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2023**

**“HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT JALAN POLI  
KANDUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH  
SAKIT PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER”**

**SKRIPSI**

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

OLEH :

**KAMILA AMELIA RAHMAN**

**NIM 20191880009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kamila Amelia Rahman

NIM : 20191880009

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul Perbedaan **“HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT JALAN POLI KANDUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER”** yang saya tulis ini benar - benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai denganketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**Kamila Amelia Rahman**

**NIM 20191880009**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul “**HUBUNGAN KINERJA DOKTER DI RAWAT JALAN POLI KANDUNGAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **KAMILA AMELIA RAHMAN (NIM 20191880009)**, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 25 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

(dr. Eko Nursucahyo, Sp. OG(K))

(dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter

(dr. Nurma Yuliyasari, M.Si.)

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**Hubungan Kinerja Dokter Di Rawat Jalan Poli Kandungan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser**” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 06 Juli 2023 oleh mahasiswa atas nama **KAMILA AMELIA RAHMAN (20191880009)** Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

## TIM PENGUJI

Penguji : dr. Sri Widyaningsih Sp. PK  
Pembimbing I : dr. Eko Nursucahyo, Sp. OG(K)  
Pembimbing II : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

(*Conid*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)



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

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sadar bahwa skripsi tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih 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 terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya 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 Yulianasari, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
5. dr. Eko Nursucahyo, Sp.OG(K), selaku pembimbing 1 saya yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini,
6. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes, selaku pembimbing 2 saya yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini,
7. dr. Sri Widyaningsih, Sp.PK selaku penguji yang telah memberikandukungan emosional dan bimbingan selama penelitian ini berlangsung,
8. Kepada ibuku tercinta, Wiwik Nurwijayati, sosok istimewa dalam hidup saya

yang telah memberikan dukungan emosional dan dukungan materi yang luar biasa besarnya kepada saya,

9. Kepada ayahku tercinta, Almarhum Syamsu Rahman, yang semasa hidup sampai dengan sekarang selalu menjadi motivasi saya untuk terus semangat,
10. Kepada Muhammad Ikhwan Rahman dan Corina Primanda Rahman sebagai kakak kandung yang telah memberikan dukungan emosional serta materi,
11. Kepada kekasihku tersayang, Edi Suroyo yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan emosional penuh dalam proses pengerjaan skripsi,
12. Kepada sahabat saya Dino, Risma, Mutmai, Husnul yang selalu ada dan memberikan dukungan emosional penuh dalam pengerjaan skripsi,
13. Teman-teman sejawat Axone 2019, dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan semangat dan dukungan,
14. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebut satu persatu namanya

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya saya sebagai peneliti memohon maaf sebesar-besarnya jika ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

Surabaya, 25 Juli 2023

Peneliti

Kamila Amelia Rahman



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Sampul Dalam .....	i
Halaman Prasyarat .....	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi .....	iii
Persetujuan Pembimbing.....	iv
Pengesahan Penguji .....	v
Ucapan Terima Kasih .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan Dan Istilah .....	xiii
Abstrak.....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan umum.....	4
1.3.2 Tujuan khusus.....	4
1.4 Manfaat .....	4
1.4.1 Manfaat teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat aplikatif.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Rumah Sakit.....	6
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	6
2.1.2 Tugas dan fungsi Rumah Sakit .....	6
2.1.3 Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klasifikasi Rumah Sakit ...	7
2.2 Kinerja.....	8
2.2.1 Definisi Kinerja .....	8
2.2.2 Faktor Kinerja.....	8
2.2.3 Penilaian Kinerja.....	9
2.2.4 Kinerja Dokter .....	10
2.3 Kepuasan Pasien .....	12
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	12
2.3.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	12
2.3.3 Faktor - Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	13
2.3.4 Tingkat Kepuasan .....	14
2.4 Bentuk Kualitas Layanan .....	15
2.5 Customer Satisfaction Index (CSI).....	19
2.6 Importance Performance Analysis (IPA) .....	20
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ...</b>	<b>25</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	25

3.2	Penjelasan Kerangka Konsep.....	26
3.3	Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
4.1	Rancangan Penelitian.....	28
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
4.2.1	Populasi.....	28
4.2.2	Sampel.....	28
4.2.3	Besar Sampel.....	29
4.2.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
4.3.1	Variabel Penelitian.....	30
4.3.2	Definisi Operasional.....	30
4.4	Instrumen Penelitian.....	32
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
4.5.1	Tempat Penelitian:.....	32
4.5.2	Waktu Penelitian:.....	32
4.6	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	32
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	33
4.7.1	Bagan Alur Penelitian.....	33
4.7.2	Analisis Data.....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
5.1	Uji Validitas.....	35
5.2	Uji Reliabilitas.....	36
5.3	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	37
5.4	<i>Importance Performance Analyse (IPA)</i> .....	38
5.5	Analisis Hubungan Faktor Kinerja Dokter Rawat Jalan Poli Kandungan dengan Kepuasan Pasien.....	41
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
6.1	Analisis Karakteristik Responden.....	42
6.2	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	43
6.3	Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (Importance Performance Analysis).....	43
6.4	Analisis Hubungan Kinerja Dokter Dengan Kepuasan Pasien.....	45
6.5	Kekurangan dan Kelebihan Dalam Penelitian.....	48
<b>BAB VII PENUTUP.....</b>		<b>49</b>
7.1	Kesimpulan.....	49
7.2	Saran.....	50
7.2.1	Saran Peneliti.....	50
7.2.2	Saran Rumah Sakit.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 <i>Customer Index Satisfaction Interpretation</i> .....	20
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.2 Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 5.1 Uji validitas pada <i>Reliability, assurance, tangible, emphaty, dan responsiveness</i> .....	36
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 5.3 Perhitungan CSI .....	37
Tabel 5.4 <i>Customer Index Statisfication Interpretation</i> .....	38
Tabel 5.5 Nilai rata-rata atribut .....	39
Tabel 5.6 Tabel hasil uji korelasi antara faktor kinerja dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser dengan kepuasan pasien.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....	22
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian.....	28
Gambar 4.2 Bagan Alur Penelitian.....	33
Gambar 5.1 Hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Etik dari Rumah Sakit .....	53
Lampiran 2. Pernyataan persetujuan publikasi tugas akhir untuk kepentingan publikasi.....	54
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	55
Lampiran 4. Surat Pemberian Izin dari Instansi Terkait .....	56
Lampiran 5. Surat Permohonan Menjadi Responden .....	57
Lampiran 6. Persetujuan Menjadi Responden.....	58
Lampiran 7. Kuisisioner .....	59
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	61
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik .....	63
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	67
Lampiran 11. Kartu Bimbingan Cyber .....	71

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

<i>Responsiveness</i>	= Ketanggapan
<i>Assurance</i>	= jaminan
<i>Tangible</i>	= bukti nyata
<i>Emphaty</i>	= simpati
<i>Reliability</i>	= kehandalan
SDMK	= Sumber Daya Manusia Kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas Fungsional Dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dan Dokter Gigi Di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.143-148>
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Goldman, Ian. and Pabari, M. (2021). *No Title*. 1(1), 32–38.
- Imanullah, P. (2017). *Analisis Hubungan Quality of Work Life Terhadap Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Analysis of Quality of Work Life and It'S Relation To*.
- Kementerian Kesehatan RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2)
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Ningrum R.M., Huda N., Liestyaningrum W., Yuliasuti C., 2014, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya'
- 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
- Stowe, S. (2015). Literature review Literature review. *Literature review*, 19(November), 33–37.
- Susanti, R. (2019). Sampling Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 16, 187–208. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>

- 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
- Siswati, S, 2015, 'Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makasar', *Jurnal MKMI*, pp. 174–183
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- 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