

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
LAMONGAN



MUHAMMAD HELMI NAUFAL
NIM : 20211880063

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH**

LAMONGAN



MUHAMMAD HELMI NAUFAL

NIM : 20211880063

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
LAMONGAN**

SKRIPSI

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

OLEH :
MUHAMMAD HELMI NAUFAL
NIM 20211880063

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Helmi Naufal

NIM : 20211880063

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN”** 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 dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 05 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD HELMI NAUFAL

NIM. 20211880063

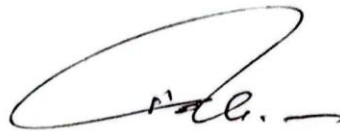
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN"** yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **MUHAMMAD HELMI NAUFAL (NIM 20211880063)**, 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, 05 Maret 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama



dr. Sholihul Absor, M.Kes

NIP. 012.09.1.1968.16.192

Pembimbing Kedua

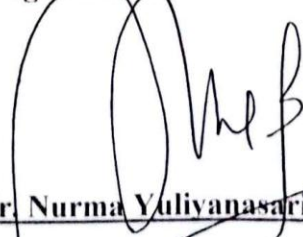


dr. Tjatur Priambodo, M.Kes

NIP. 012.09.1.1971.16.196

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si

NIP. 012.09.1.1989.14.148

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN”** telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 01 Februari 2025 oleh mahasiswa atas nama **MUHAMMAD HELMI NAUFAL (NIM 20211880063)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI :

Ketua Penguji :

dr. Eka Ari Puspita, Sp.An-TI, Subsp.TI (K)

Anggota :

1. dr. Sholihul Absor, M.Kes

2. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FISR

NIP. 012.09.3.016.3042

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji milik Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis diberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari banyaknya pihak maka penelitian ini pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Atas segala rahmat, berkat, taufik dan hidayah-Nya telah memberikan kelancaran penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Mundakir, S.Kep., NS. M.Kep., FISQua. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P (K), FCCP, FISR selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. dr. Nurma Yuliyanasari M.Si selaku Ketua Program Studi, dr. Kartika Prahasanti, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dan dr. Sutrisno, Sp. PA selaku Koordinator Kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
5. dr. Safarina Nur Hidayat Akil, M.Si dan Lu’lu’atul Muawanah, S.Km selaku tim skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. dr. Sholihul Absor, M.Kes selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah bersedia untuk membimbing penulis dengan sabar dan tulus serta memberikan pengarahan akademis maupun dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. dr. Tjatur Prijambodo selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah bersedia untuk membimbing penulis dengan sabar dan tulus serta memberikan pengarahan akademis maupun dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. dr. Eka Ari Puspita, Sp.An-TI, Subsp.TI (K) selaku Dosen Penguji dalam penulisan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan masukan dalam penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

9. Seluruh dosen serta staf kepegawaian Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
10. Kedua orang tua tercinta, Mama Endang Wahyuningsih dan Papa Sumadyo, serta Adik, Muhammad Marfel Firdaus, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi dan segalanya untuk penulis
11. Teman sejawat Zain, Alno, Dhuta, Al Abror, Daffa, , Mbak Rizka, Izzudin, Haidar yang telah kebersamai, memberi kekuatan dan dukungan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi sehingga perkuliahan terasa lebih menyenangkan.
12. Seluruh pihak yang tidak mungkin disebut satu per satu yang telah membantu terlibat dalam proses pembuatan skripsi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan seperti saran demi sempurnanya skripsi ini.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, khususnya dalam bidang kesehatan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Halaman Prasyarat	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Penguji	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Singkatan Dan Istilah.....	xiv
Abstrak.....	xv
<i>Abstract</i>	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan umum.....	3
1.3.2 Tujuan khusus	3
1.4 Manfaat.....	3
1.4.1 Manfaat teoritis	3
1.4.2 Manfaat praktis	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Definisi kualitas pelayanan.....	6
2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan	6
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
2.2.1 Definisi kualitas pelayanan kesehatan	7
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.....	8
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan	9
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Kepuasan	12
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	12
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan	12
2.4 Kepuasan Pasien.....	13
2.4.1 Definisi kepuasan pasien	13
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	13
2.4.3 Indikator Kepuasan Pasien	15
2.5 Profil RSML	17
2.5.1 Deskripsi Umum RSML	17
2.5.2 Visi, Misi dan Motto RSML	18
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..	 20
3.1 Kerangka Konseptual	20

3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual	21
3.3	Hipotesis Penelitian.....	21
BAB IV	METODE PENELITIAN	24
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	24
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
4.2.1	Populasi.....	24
4.2.2	Sampel	24
4.2.3	Besar Sampel	25
4.2.4	Teknik pengambilan sampel	26
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
4.3.1	Klasifikasi variabel	26
4.3.2	Definisi operasional variabel	26
4.4	Instrumen Penelitian.....	29
4.4.1	Reliabilitas	29
4.4.2	Validitas	30
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
4.6	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	30
4.6.1	Bagan alur penelitian	31
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data	32
4.7.1	Pengolahan Data	32
4.7.2	Analisis Data.....	32
BAB V	HASIL PENELITIAN	34
5.1	Karakteristik Umum Responden Penelitian	34
5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien	36
5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien	39
BAB VI	PEMBAHASAN.....	42
6.1	Karakteristik Umum Pasien	42
6.2	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien	44
6.2.1	Pengaruh kualitas pelayanan Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap kepuasan pasien di RSML	44
6.2.2	Pengaruh kualitas pelayanan Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap kepuasan pasien di RSML	45
6.2.3	Pengaruh kualitas pelayanan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) terhadap kepuasan pasien di RSML	47
6.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML	48
6.2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML	49
6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML	51
6.4	Kekurangan dan Kelebihan Dalam Penelitian	53
BAB VII	PENUTUP.....	56
7.1	Kesimpulan.....	56
7.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Perawatan	35
Tabel 5.5 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien	36
Tabel 5.6 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 5.7 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Tangible Terhadap Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 5.8 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Empathy Terhadap Kepuasan Pasien.....	38
Tabel 5.9 Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Reliability Terhadap Kepuasan Pasien.....	39
Tabel 5.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Bagan Alur Penelitian.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Etik.....	65
Lampiran 2. Pernyataan Persetujuan Tugas Akhir Untuk Kepentingan Publikasi	66
Lampiran 3. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data Dan Izin Penelitian	67
Lampiran 4. Surat Pemberian Izin Melakukan Pengambilan Data Dan Izin Penelitian	68
Lampiran 5. Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian Atau Pengambilan Data Di RSML.....	69
Lampiran 6. Lembar Informed Consent.....	70
Lampiran 7. Instrumen/Kuesioner Yang Digunakan	71
Lampiran 8. Dokumentasi Saat Melakukan Penelitian.....	76
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik	77
Lampiran 10. Bukti Bimbingan.....	81

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

FKRTL	= <i>Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut</i>
RATER	= <i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness</i>
RS	= <i>Rumah Sakit</i>
RSML	= <i>Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat. Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut menjadi faktor penentu keberhasilan bagi rumah sakit. Namun, masih terdapat aspek kualitas pelayanan yang belum optimal. Salah satu penyebabnya adalah adanya kesenjangan dalam pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Hal ini menyebabkan banyak pasien rawat inap BPJS merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML). **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian analitik cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 65 pasien rawat inap di RSML. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS untuk melihat pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien. **Hasil :** Berdasarkan hasil uji statistik baik secara parsial maupun secara simultan didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka dinyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan :** Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSML

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Pasien rawat inap

ABSTRACT

Background : Healthcare services are among the most essential needs of society. One of the key strategies to maintain hospital service quality is by enhancing patient satisfaction, as it serves as a crucial factor in determining the hospital's success. However, some aspects of service quality remain suboptimal. One contributing factor is the disparity in healthcare services for patients under the National Health Insurance (BPJS) program. This issue has led to dissatisfaction among BPJS inpatients due to inconsistencies in doctors' visitation schedules and overall service delivery. **Purpose :** This study aims to analyze the impact of inpatient service quality on patient satisfaction at Muhammadiyah Lamongan Hospital (RSML). **Method :** research employs a quantitative approach with an analytical cross-sectional study design. Data were collected through questionnaires distributed to 65 inpatients at RSML. The data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS software to assess the influence of each service quality dimension on patient satisfaction. **Results :** Based on the statistical analysis, both partial and simultaneous tests indicate that service quality has a significant influence on patient satisfaction ($0,000 < 0,05$). These findings confirm that inpatient service quality significantly affects patient satisfaction. **Conclusion :** There is a significant relationship between inpatient service quality and patient satisfaction at RSML.

Keywords : Service quality, Patient satisfaction, Inpatients