

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA DOKTER DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH
SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO**



NUR KARIMAH HASNI

NIM : 20211880048

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA DOKTER DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH
SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO**



NUR KARIMAH HASNI

NIM : 20211880048

FAKULTAS KEDOKTERAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

**HUBUNGAN ANTARA KINERJA DOKTER DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM 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 :

NUR KARIMAH HASNI

NIM 20211880048

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Karimah Hasni
NIM : 20211880048
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Hubungan Antara Kinerja Dokter Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo”** 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, 21 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



NUR KARIMAH HASNI

NIM. 20211880048

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**HUBUNGAN ANTARA KINERJA DOKTER DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT AISYIYAH SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **NUR KARIMAH HASNI (NIM 20211880048)**, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Februari 2025

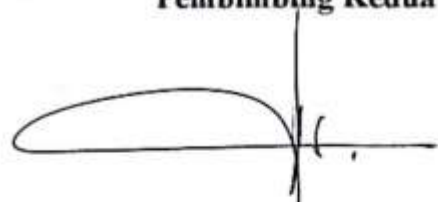
**Menyetujui,
Pembimbing Utama**



dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

NIP. 012.09.1.1971.16.196

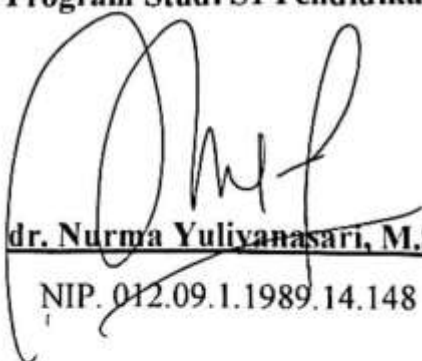
Pembimbing Kedua



dr. Musa Ghufro, MMR

NIP. 012.09.1.1974.16.193

**Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter**



dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si

NIP. 012.09.1.1989.14.148

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul **"Hubungan Antara Kinerja Dokter Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo"** telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 4 Februari 2024 oleh mahasiswa atas nama **NUR KARIMAH HASNI (NIM 20211880048)**, Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI :

Ketua Penguji :

Dr. dr. Rini Kusumawar Dhany, Sp. M

Anggota :

- 1. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes**
- 2. dr. Musa Ghufroon, MMR**

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



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

NIP. 012.09.3.016.3042

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji milik Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya dan rahmat-Nya yang begitu melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep. 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 program studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
5. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak, memberi masukan, doa, waktu, arahan, dan bimbingan, kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. dr. Musa Ghufro, MMR selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan, serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dr. dr. Rini Kusumawati Dhany, Sp. M selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan, kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua terhebat yang sangat saya sayangi, Bapak Umar Sjech Hasni., S.Pd. dan Ibu Aisyah Husin Al-Jufri yang telah memberikan dukungan baik emosional dan material, kasih sayang yang sempurna, pendengar setiap keluhan saya, dan tidak luput dari doa disetiap sujudnya.
9. Almarhumah nenek saya Fatmah Abubakar Al-Jufri yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, baik moral maupun materiil kepada penulis. Semoga amal baik beliau diterima di sisi Allah dan kelak kami dipertemukan di surgaNya, Aamin
10. Adik-adik saya Dania Kalina Hasni, Alya Shafia, dan Muhammad Anis

yang selalu menghibur dan memberi dukungan kepada saya.

11. Seluruh staf dosen pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
12. Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melangsungkan penelitian.
13. Sahabat – sahabat yang telah bersedia menampung keluhan peneliti, memberikan semangat dan selalu ada saat dibutuhkan.
14. Teman – teman angkatan 2021 dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, yang telah sama-sama mengalami jatuh bangun di perkuliahan, dan saling memberikan semangat.
15. Dan semua pihak serta sahabat-sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
16. Dan yang terakhir, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri saya sendiri atas setiap usaha, waktu, dan pengorbanan yang telah saya berikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan melalui setiap tantangan, malam-malam tanpa tidur, dan momen-momen sulit yang penuh dengan keraguan. Terima kasih telah berani melangkah maju, tidak menyerah, dan tetap percaya bahwa saya mampu menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Perjalanan ini tidaklah mudah, namun saya bangga pada diri saya sendiri atas pencapaian ini. Semoga ini menjadi awal dari pencapaian yang lebih besar di masa depan.

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, 21 Januari 2025

Peneliti,

Nur Karimah Hasni

DAFTAR ISI

Halaman

Sampul Depan.....	i
Halaman Prasyarat	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Penguji	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Daftar Singkatan Dan Istilah.....	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan	5
1.3.1 Tujuan umum	5
1.3.2 Tujuan khusus	5
1.4. Manfaat	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kinerja.....	8
2.1.1 Definisi kinerja.....	8
2.1.2 Faktor kinerja	8
2.1.3 Penilaian kinerja.....	9
2.1.4 Kinerja Dokter.....	10
2.2 Kepuasan pasien.....	12
2.2.1 Definisi kepuasan pasien.....	12
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	13
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.4 Rumah sakit.....	17
2.4.1 Definisi rumah sakit	17
2.4.2 Pelayanan kesehatan.....	18
2.5 Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien	19
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	22

3.1	Kerangka Konseptual	22
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual	23
3.3	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB IV METODE PENELITIAN		25
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	25
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
4.2.1	Populasi	25
4.2.2	Sampel.....	25
4.2.3	Besar Sampel.....	26
4.2.4	Teknik pengambilan sampel	26
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
4.3.1	Klasifikasi variabel	27
4.3.2	Definisi operasional variabel.....	27
4.4	Instrumen Penelitian	30
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	30
4.5.1	Lokasi Penelitian.....	30
4.5.2	Waktu Penelitian	30
4.6	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data	31
4.6.1	Bagan alur penelitian	32
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data	33
BAB V HASIL PENELITIAN		36
5.1	Uji Validitas	36
5.2	Uji Reliabilitas	39
5.3	Deskripsi Data Karakteristik Responden	42
5.4	Kinerja Dokter di Poliklinik Penyakit Dalam	43
5.5	Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam	44
5.6	Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam berdasarkan Karakteristik Responden	45
5.7	Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>	46
BAB VI PEMBAHASAN		46
6.1	Uji Validitas	46
6.2	Uji Reliabilitas	47
6.3	Deskripsi Data Karakteristik Responden	48
6.4	Kinerja Dokter di Poliklinik Penyakit Dalam	51
6.5	Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam	51
6.6	Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam berdasarkan Karakteristik Responden	53
6.7	Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>	55
BAB VII PENUTUP		59

7.1	Kesimpulan	59
7.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien RSA Fatimah Tulangan Bulan Oktober-Desember 2023.....	3
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 5.1 Hasil uji validitas pada variabel kinerja dokter	37
Tabel 5.2 Hasil uji validitas pada variabel tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>responsiveness</i>	38
Tabel 5.3 Hasil uji reliabilitas pada variabel kinerja dokter.....	40
Tabel 5.4 Hasil uji reliabilitas pada variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>responsiveness</i>	41
Tabel 5.5 Karakteristik Responden	42
Tabel 5.6 Interval tingkat kinerja dokter berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu <i>patient care</i> , <i>interpersonal and communication skill</i> , dan <i>professionalism</i>	44
Tabel 5.7 Hasil perhitungan tingkat kinerja dokter berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu <i>patient care</i> , <i>interpersonal and communication skill</i> , dan <i>professionalism</i> di Poliklinik Penyakit Dalam RSA Siti Fatimah Sidoarjo	44
Tabel 5.8 Interval tingkat kepuasan berdasarkan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i>	45
Tabel 5.9 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien berdasarkan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> di Poliklinik Penyakit Dalam RSA Siti Fatimah Sidoarjo	45
Tabel 5.10 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik responden.....	46
Tabel 5.11 Hasil uji korelasi antara kinerja dokter rawat jalan dengan kelima dimensi kepuasan	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Bagan Alur Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat laik etik / <i>ethical clearance</i>	51
Lampiran 2. Pernyataan persetujuan publikasi tugas akhir untuk kepentingan publikasi.....	52
Lampiran 3. Surat permohonan izin pengambilan data atau izin penelitian ke instansi terkait.....	53
Lampiran 4. Surat pemberian izin melakukan penelitian dari instansi terkait.....	54
Lampiran 5. Surat bukti telah melakukan penelitian yang dikeluarkan oleh tempat penelitian atau pengambilan data.....	55
Lampiran 6. Lembar <i>Informed Consent</i>	56
Lampiran 7. Instrumen yang digunakan.....	57
Lampiran 8. Dokumentasi saat melakukan penelitian.....	61
Lampiran 9. Hasil Analisis Statistik.....	62
Lampiran 10. Bukti Bimbingan Skripsi.....	67

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

WHO	= World Health Organization
RS	= Rumah Sakit
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
Kemenkes	= Kementrian Kesehatan
RI	= Republik Indonesia
JCHO	= Joint Commision Health Care Organization
AHA	= <i>American Hospital Association</i>
SD	= Sekolah Dasar
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
PNS	= Pegawai Negeri Sipil

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur utama dalam pelayanan rumah sakit, salah satu unsur penting dalam menentukan kepuasan pasien adalah kinerja dokter. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSA Fatimah Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan sampel 99 pasien. secara keseluruhan responden penelitian ini didominasi oleh perempuan, berusia di atas 55 tahun, berpendidikan terakhir SD, tidak bekerja, dan menggunakan BPJS sebagai penanggung biaya utama. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman* menunjukkan nilai *p-value* < 0,001 pada lima dimensi kepuasan pasien (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien. Kinerja dokter dinilai sangat baik (skor total skala *likert* = 360), dan tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori sangat puas pada kelima dimensi, dengan skor tertinggi pada dimensi *assurance* (skor total skala *likert* = 357).

Kata kunci: kinerja dokter, kepuasan pasien, poliklinik

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the main elements of hospital services, with doctors' performance being a key factor in determining patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between doctors' performance and patient satisfaction levels in the Internal Medicine Polyclinic of RSA Fatimah Sidoarjo. The research employed a quantitative method with an analytical observational design and a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaires using a simple random sampling technique, involving 99 patients as respondents. Overall, the respondents were predominantly female, aged over 55 years, with elementary school as their highest level of education, unemployed, and primarily covered by BPJS for healthcare costs. Data analysis using the Spearman correlation test showed a p -value < 0.001 across five dimensions of patient satisfaction (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), indicating a significant relationship between doctors' performance and patient satisfaction. Doctors' performance was rated as excellent (total Likert scale score = 360), and patient satisfaction was categorized as very satisfied across all dimensions, with the highest score in the assurance dimension (total Likert scale score = 357).

Keywords: *doctors' performance, patient satisfaction, polyclinic*