

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan karunia yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang VIP Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis” ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Promosi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Rian Arie Gustaman, SKM., M.Kes selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Andik Setiyono, SKM., M.Kes selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Asep Suryana Abdurahmat , S.Pd., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu serta dukungan dari awal perkuliahan sampai diselesaikannya skripsi ini.
5. Staf karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian ini.
6. Kedua orang tua yang telah mendukung dan menjadi motivasi untuk menyemangati selama proses dari awal hingga sekarang ini.
7. Kakak dan adik yang telah mendukung dan membantu selama proses ini.

8. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang dari awal hingga sekarang walaupun sulit tapi tetap berusaha untuk menyelesaikan salah satu kewajiban sebagai seorang mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Tasikmalaya, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien (pelanggan).....	8
1. Pengertian Kepuasan Pasien (pelanggan)	8
2. Manfaat Mengukur Kepuasan	9
3. Unsur Kepuasan Pasien (pelanggan)	9
4. Faktor Individu	12
5. Faktor Eksternal.....	14
6. Harapan Pelanggan.....	16
7. Mengukur Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien (pelanggan).....	17
B. Rumah Sakit	18
1. Pengertian Rumah Sakit.....	18
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	19

	3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	20
	4. Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit.....	22
	C. Mutu Pelayanan.....	25
	1. Pengertian Mutu	25
	2. Dimensi Mutu	25
	3. Penjaminan Mutu.....	27
	4. Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	28
	5. Standar Pelayanan Rumah Sakit	33
	D. Kerangka Teori	35
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Kerangka Konsep	36
	B. Hipotesis Penelitian	37
	C. Variabel Penelitian.....	37
	1. Variabel Bebas.....	37
	2. Variabel Terikat.....	37
	3. Variabel Luar.....	38
	D. Definisi Operasional	38
	E. Metode Penelitian	39
	F. Populasi dan Sampel	39
	1. Populasi Penelitian	39
	2. Sampel Penelitian.....	40
	3. Kriteria Sampel	41
	G. Instrumen penelitian dan Teknik pengumpulan data.....	42
	1. Instrumen Penelitian	42
	H. Prosedur penelitian	43
	1. Tahap Prapenelitian.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum	49
	1. Sejarah RSUD Ciamis	49
	2. Visi	50
	3. Misi.....	50
	4. Motto	51
	5. Tujuan	51
	6. Strategi.....	51

7. Kedudukan.....	51
8. Tugas	51
9. Fungsi	52
B. Identifikasi Responden	52
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	52
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
C. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	54
1. Mutu Pelayanan Tangible (Penampilan Fisik)	54
2. Mutu Pelayanan Reability (Keandalan).....	56
3. Mutu Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap) ...	58
4. Mutu Pelayanan Assurance (Jaminan)	60
5. Mutu Pelayanan Emphaty (Empati)	64
6. Kepuasan Tangible (Penampilan Fisik)	62
7. Kepuasan Reability (Keandalan).....	66
8. Kepuasan Responsiveness (Daya Tanggap)	68
9. Kepuasan Assurance (Jaminan)	70
10. Kepuasan Emphaty (Empati)	72
11. Hubungan Tangible (Penampilan Fisik) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	74
12. Hubungan Reability (Penampilan Fisik) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	75
13. Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	76
14. Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	78
15. Hubungan Emphaty (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis	79

BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Hubungan <i>Tangibles</i> (penampilan fisik) dengan Tingkat Kepuasan Pasien	81
	B. Hubungan <i>Reability</i> (keandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien	82
	C. Hubungan <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Pasien	84
	D. Hubungan <i>Assurance</i> (jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien	85
	E. Hubungan <i>Emphaty</i> (empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien	86
	F. Keterbatasan Penelitian	87
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	89
	B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	35
Gambar 3.1	Kerangka Konsep	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	38
Tabel 3.2	Uji Normalitas Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Very Important Person (VIP) Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	47
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	52
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	53
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	54
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	55
Tabel 4.5	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min, Max Dan Std. Deviation Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	56
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Reability</i> (Keandalan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	57
Tabel 4.7	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Reability</i> (Keandalan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	58
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	59
Tabel 4.9	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan	

	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	60
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	61
Tabel 4.11	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	62
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Emphaty</i> (Empati) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	63
Tabel 4.13	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Terhadap Mutu Pelayanan <i>Emphaty</i> (Empati) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	64
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	65
Tabel 4.15	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	66
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Reability</i> (Keandalan) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	67
Tabel 4.17	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Reability</i> (Keandalan) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021.....	68
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	69

Tabel 4.19	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min Dan Max Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	70
Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Assurance</i> (Jaminan) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	71
Tabel 4.21	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min dan Max Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien <i>Assurance</i> (jaminan) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021	72
Tabel 4.22	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien <i>Emphaty</i> (Emphaty) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2021	73
Tabel 4.23	Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min dan Max Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien <i>Emphaty</i> (empati) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021	74
Tabel 4.24	Hubungan <i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Very Important Person</i> (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	75
Tabel 4.25	Hubungan <i>Reability</i> (Keandalan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Very Important Person</i> (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	76
Tabel 4.26	Hubungan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Very Important Person</i> (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	77
Tabel 4.27	Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Very Important Person</i> (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	78
Tabel 4.28	Hubungan <i>Emphaty</i> (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Very Important Person</i> (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Sidang
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Hasil Uji Turnitin
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian