

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
M ZEIN PAINAN TAHUN 2023**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Starata 1 Kesehatan Masyarakat**



Oleh

Azira Alisty

1913201088

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Azira Alisty
Nim : 1913201088
Tempat/tgl lahir : Sungai Nyalo/10 Juni 2001
Tahun masuk : 2019
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Pembimbing akademik : Gusni Rahma, M.Epid
Nama pembimbing I : Febriyanti Nursya M. Kes, AAAK
Nama pembimbing II : Nizwardi Azka, SKM, MPPM, M.pd

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“ Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit M Zein Painan Tahun 2023 ”

Apabila suatu saat terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah di tetapkan demikianla surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padang, September 2023



Azira Alisty

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Azira Alisty
NIM : 1913201088
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan
Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit M. Zein Painan
Tahun 2023

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, September 2023

Pembimbing I



Febriyanti Nursya, M.Kes, AAk

Pembimbing II



Nizwardi Azka, SKM, MPPM, M, Pd

Disahkan oleh Ketua
STIKes Alifah



Disahkan oleh Ketua
D. Asmawati S.Kep., M.Kep

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Azira Alisty
Nim : 1913201088
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit M. Zein Painan Tahun 2023


Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji seminar hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK ()

Pembimbing II

Nizwardi Azka, SKM, MPPM, M, Pd ()

Penguji I

Ns. Febry Handiny, M.KM ()

Penguji II

Nailul Hikmi, M.KM ()

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah



Dr. Ns. Asthawati S.Kep.,M.Kep)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
Skripsi, September 2023

Azira Alisty

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit M Zein Painan Tahun 2023

xii + 60 halaman, 14 tabel, 2 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Rumah sakit M Zein Painan memiliki indeks kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit sebesar 78,42%. Sedangkan target indeks kepuasan adalah 95%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit M Zein Painan tahun 2023.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan *desain cross sectional* penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus 2023 di rumah sakit M Zein Painan. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat inap berjumlah 10.826 orang dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji *Chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan 58% pasien mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas, 55% pasien menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 61% pasien mempersepsikan dimensi ketanggapan tidak bermutu, 55% pasien mempersepsikan dimensi bukti langsung tidak bermutu, 56% pasien mempersepsikan dimensi jaminan tidak bermutu, 59% pasien mempersepsikan dimensi empati tidak bermutu. Ada hubungan kehandalan ($p=0,001$), ketanggapan ($p=0,001$), bukti langsung ($p=0,001$), jaminan ($p=0,001$) dan empati ($p=0,001$) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit M. Zein Painan tahun 2023.

Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit M Zein Painan. Diharapkan rumah sakit M. Zein Painan dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan seperti waktu pelayanan pendaftaran yang cepat, petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti dan bersifat adil tanpa membedakan-pasien.

Daftar Bacaan : 18 (2015-2023)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Pasien, Rumah Sakit.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
Skripsi, September 2023

Azira Alisty

The Relationship between Service Quality and Inpatient Satisfaction at M Zein Painan Hospital in 2023

xii + 60 pages, 14 tables, 2 figures, 9 appendices

ABSTRACT

M Zein Painan Hospital has a satisfaction index for Painan Hospital services of 78.42%. Meanwhile, the satisfaction index target is 95%. The aim of this research is to determine the relationship between service quality and satisfaction of inpatients at M Zein Painan Hospital in 2023.

The research method used was quantitative with a cross sectional design. The research was carried out in March-August 2023 at M Zein Painan Hospital. The population in the study was 10,826 inpatients with a sample of 100 respondents. The sampling technique uses stratified random sampling. Data was collected through interviews using a questionnaire. Data analysis used univariate analysis by looking at the frequency distribution and bivariate analysis using the Chi square test.

The research results showed that (58%) of the respondents were dissatisfied, it was found that (55%) of the respondents were not of good quality, it was found that (61%) of the respondents were of poor quality, it was found that (55%) of the respondents were of poor quality direct evidence, it was found that (56%) of the respondents guarantees are not of good quality, it was found (59%) of respondents that empathy was not of good quality. There is a relationship between reliability ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), direct evidence ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$) and empathy ($p=0.000$) on the satisfaction of inpatients at M.Zain Painan Hospital in 2023

Through the head of the hospital, we can further improve the quality of services in inpatient rooms so that inpatients and outpatients feel satisfied with the services provided by the hospital.

Reading List : 18 (2015-2023)

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Patients, Hospital.