



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT FATIMA MAKALE
DI ERA *NEW NORMAL***

PENELITIAN NON-EXPERIMENTAL

OLEH :

ARIELLA PASALLI' (C1714201005)

ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)

**PROGRAM SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR**

2021



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT FATIMA MAKALE
DI ERA *NEW NORMAL***

PENELITIAN NON-EXPERIMENTAL

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan Pada Sekolah
Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH :

ARIELLA PASALLI' (C1714201005)

ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)

**PROGRAM SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini nama :

1. Ariella Pasalli' (C1714201005)
2. Arni Arsy Patattan (C1714201006)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat ini yang kami buat dengan sebenar benarnya.

Makassar, 23 April 2021

Yang menyatakan,



Ariella Pasalli'



Arni Arsy Patattan

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT FATIMA MAKALE
DI ERA *NEW NORMAL***

**ARIELLA PASALLI' (C1714201005)
ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)**

Disetujui oleh :

Pembimbing I



**(Serlina Sandi, Ns.,M.Kep)
NIDN.0913068201**

Pembimbing II



**(Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep)
NIDN.0904078805**

Wakil Ketua Bidang Akademik



**(Fransiska Anita, Ns.,M.Kep.Sp.Kep.MB)
NIDN.0913098201**

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

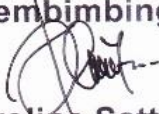
**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT FATIMA MAKALE
DI ERA *NEW NORMAL***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
ARIELLA PASALLI' (C1714201005)
ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)

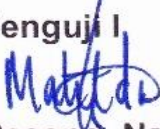
Telah dibimbing dan disetujui oleh :


Pembimbing I

(Serlina Sandi, Ns.,M.Kep)
NIDN.0913068201

Pembimbing II

(Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep)
NIDN.0904078805

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji pada Tanggal
23 April dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima
Susunan Dewan Penguji

Penguji I

(Matilda M. Paseno, Ns.,M.Kes)
NIDN.0925107502

Penguji II

(Asrijal Bakri, Ns.,M.Kes)
NIDN.0918087701

Makassar, 23 April 2021

Program Sarjana Keperawatan dan Ners
Ketua STIK Stella Maris Makassar

(Siprianus Abdu, S.Si, Ns.,M.Kes)
NIDN.0928027101



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Ariella Pasalli' (C1714201005)

Arni Arsy Patattan (C1714201006)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, menggalih informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 23 April 2021

Yang menyatakan



Ariella Pasalli'



Arni Arsy Patattan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era *New Normal*”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, arahan, dan doa dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si,Ns.,M.Kes. Selaku Ketua STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita, Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.MB. Selaku Wakil Ketua Bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Matilda Martha Paseno, Ns.,M.Kes. Selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi, Keuangan, Sarana dan Prasarana.
4. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes. Selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Inovasi.
5. Mery Sambo, Ns.,M.Kep. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners.
6. Serlina Sandi, Ns.,M.Kep. Sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama penyusunan skripsi di STIK Stella Maris Makassar.
7. Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep. Sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama penyusunan skripsi di STIK Stella Maris Makassar.
8. Seluruh staf dosen, pengajar dan pegawai di STIK Stella Maris Makassar yang telah memberikan arahan dan masukan selama kami menempuh pendidikan di STIK Stella Maris Makassar.

9. Rumah Sakit Fatima Makale yang telah membantu peneliti dan menyediakan tempat untuk melakukan penelitian.
10. Orang tua Ariella Pasalli' yaitu, Bontong (Ayah), Helena (Ibu), serta orang tua dari Arni Arsy Patattan yaitu, Yulianus Patattan (Ayah) dan Paulina Suli' (Ibu), serta sanak saudara penulis yang selalu memberikan semangat, doa serta dukungan baik moral maupun materi.
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa-mahasiswi angkatan 2017 program studi Sarjana Keperawatan STIK Stella Maris Makassar.
12. Semua pihak yang tidak sempat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Makassar, April 2021

Penulis

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
FATIMA MAKALE DI ERA *NEW NORMAL***

(Supervised by: Serlina Sandi & Yunita Carolina Satti)
ARIELLA PASALLI' (C1714201005)
ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien yang dapat dijadikan alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Penelitian dilakukan pada bulan Januari–Februari 2021. Desain penelitian adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Makale sebanyak 81 responden dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan uji *chi Square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha=0,005$ dan diperoleh nilai $p=0,000$. Hal ini menunjukkan nilai $p<\alpha$, artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Jadi semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka akan semakin meningkat kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien, *New normal*.

Referensi : 2011-2020

**RELATIONSHIPS BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES
WITH OF THE PATIENT SATISFACTION IN FATIMA MAKALE
HOSPITAL IN THE NEW NORMAL ERA**

(Supervised by: Serlina Sandi & Yunita Carolina Satti)

**ARIELLA PASALLI '(C1714201005)
ARNI ARSY PATATTAN (C1714201006)**

ABSTRACT

The quality of health services is closely related to patient satisfaction which can be used as a measuring tool for the success of the quality of health services. Health services are said to be successful when they can provide satisfaction to patients, while dissatisfaction is a problem that needs attention to improve the quality of health services. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the Fatima Makale Hospital in the new normal era. The study was conducted in January-February 2021. The study design was analytic observational with a cross sectional study approach. The sample in the study was 81 respondents at the Fatima Makale Hospital with the sampling technique using accidental sampling. The instrument in this study was a questionnaire. Data analysis used chi Square test with a significance level of $\alpha = 0.005$ and the value of $p = 0.000$ was obtained. This shows the value of $p < \alpha$, meaning that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Fatima Makale Hospital in the new normal era. So the better the quality of health services provided by the hospital, the more patient satisfaction will be and vice versa, the lower the quality of service provided by the hospital, the lower the patient's satisfaction with the quality of services provided.

Keywords: Quality of health services, patient satisfaction, New normal.

Reference: 2011-2020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan penelitian	4
1. Tujuan umum	4
2. Tujuan khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Mutu Pelayanan	5
1. Pengertian	5
2. Manfaat Mutu Pelayanan	5
3. Dimensi Mutu Pelayanan	6
B. Kepuasan Pasien	6
1. Pengertian	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	8
3. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	9
4. Pengukuran Kepuasan Pasien	9
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konseptual	11
B. Hipotesis Peneliti	13
C. Definisi Operasional	13
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
1. Populasi	14
2. Sampel	15
D. Instrument Penelitian	16
1. Kuesioner A	16
2. Kuesioner B	16

3. Kuesioner C	17
E. Pengumpulan Data.....	17
1. Etika Penelitian	18
a. Informed Consent	18
b. Anonimity.....	18
c. Confidentiality	18
2. Pengumpulan Data	18
a. Data primer	18
b. Data Sekunder.....	18
F. Pengolahan dan Penyajian Data.....	19
1. Pemeriksaan Data (<i>Editing</i>)	19
2. Pemberian Kode (<i>Coding</i>)	19
3. Pemindahan Data Ke Komputer (<i>Entering</i>).....	19
4. Penyajian Data (Output)	19
G. Analisa Data.....	19
1. Analisis Univariat	19
2. Analisis Bivariat.....	19
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Peneitian	
1. Karakteristik Responden.....	23
2. Analisa Univariat	
a. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	24
b. Kepuasan Pasien	24
3. Analisa Bivariat	25
B. Pembahasan	25
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional	15
Tabel 4.1 Nilai Pernyataan Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan.....	19
Tabel 4.2 Nilai Pernyataan Variabel Kepuasan Pasien.....	20
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	27
Tabel 5.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	28
Tabel 5.3 Kepuasan Pasien.....	29
Tabel 5.4 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Kerangka Konsep	14
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 Lembar Konsul
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari PTSP
- Lampiran 5 Informed Consent
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Master Tabel
- Lampiran 11 Output SPSS
- Lampiran 12 Beberapa Bukti Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

STIK	Sekolah tinggi ilmu kesehatan
COVID-19	<i>Corona virus disease 2019</i>
WHO	<i>World health organization</i>
SERVQUAL	<i>Service quality</i>
Informed Consent	Lembar persetujuan
Independen	Variabel bebas
Dependen	Variabel terikat
Coding	Pemberian kode
Editing	Pemeriksaan data
Entry Data	Memasukkan data
Bivariat	Analisa yang dilakukan pada kedua variabel
Univariat	Analisis untuk mendeskripsikan karakteristik tiap variabel <i>penelitian</i>
ρ	Nilai kemungkinan/ <i>probability continuity correction</i>
α	Derajat kemaknaan
\geq	Lebih dari
$>$	Lebih besar
$<$	Lebih kecil

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan, dimana Covid-19 ini ditetapkan sebagai pandemik (Halim *et al* 2020). Pandemi *Covid-19* menimbulkan kekhawatiran, sehingga masyarakat dituntut tidak menganggap sepele virus ini. Ketentuan pemerintah yang telah dikeluarkan adalah *Social Distancing* yang diharapkan bisa mengurangi atau mencegah penularan penyebaran virus. Seiring berjalannya waktu, pemerintah menerapkan kehidupan normal yang baru atau *new normal*, untuk mengurangi dampak permasalahan kondisi ekonomi dan juga sektor pelayanan kesehatan yang ikut terancam (Muhyiddin, 2020).

Sektor pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi pandemi ini, harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan *Covid-19* disetiap pelayanan kesehatan sehari-hari, dalam mencegah adanya penularan *Covid-19* baik pasien, petugas dan lingkungan rumah sakit, perlu menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan selama era *new normal*. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan secara efisien dan efektif, berfokus kepada kebutuhan dan harapan pasien, dan diberikan sesuai kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal (Irwan, 2017). Menurut Nursalam (2014) mengatakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL (*service quality*)” yaitu; bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*).

Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima dirumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Ryandini & Hakim, 2019). Menurut penelitian Butar & Simamora (2016), mengatakan bahwa, ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan. Sejalan dengan itu Juita *et al* (2017), menjelaskan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dilihat dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kosnan (2019), mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap dan kehandalan dengan kepuasan pasien. Menurut beberapa hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa mutu pelayanan ditinjau dari 5 dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Rumah sakit Fatima Makale merupakan rumah sakit swasta yang berada di Tana Toraja dengan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas dan kendali mutu. Menurut beberapa pasien yang datang berobat di rumah sakit Fatima Makale mengatakan bahwa mutu pelayanan selama *era new normal* masih dikatakan jauh dari harapan masyarakat, sedangkan tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan semakin meningkat dan sektor pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di rumah sakit Fatima makale di era *new normal*".

B. Rumusan Masalah

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan secara efisien dan efektif dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai standar pelayanan kesehatan, dimana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan memperhatikan hukum, etika, norma dan sosial budaya. Kurangnya mutu pelayanan kesehatan dapat menyebabkan berkurangnya kepuasan pasien di era *new normal*. Padahal banyak penelitian sebelumnya yang membahas hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, masalahnya adalah belum pernah dilakukan penelitian tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale. Seperti yang kita ketahui bahwa rumah sakit Fatima Makale merupakan rumah sakit swasta yang berada di Tana Toraja dengan memiliki dengan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas dan kendali mutu. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara langsung kepada beberapa pasien yang datang di rumah sakit Fatima Makale mengatakan mutu pelayanan selama *era new normal* masih dikatakan jauh dari harapan. Oleh karena itu dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*.
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi RS Fatima Makale di era *new normal* untuk tetap dan selalu meningkatkan mutu pelayanan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Fatima Makale di era *new normal* dan membantu memperkaya ilmu dalam dunia keperawatan dibidang manajemen.

3. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman dan menambah wawasan Peneliti untuk memperdalam informasi serta pengetahuan peneliti tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.