



SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RS. SILOAM
MAKASSAR**

OLEH:

CHRISTIN CHATERINE SENDINGANENG (C2014201110)

LITA PAERUNAN (C2014201135)

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

2022



SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RS. SILOAM
MAKASSAR**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Stella Maris
Makassar**

OLEH :

CHRISTIN CHATERINE SENDINGANENG (C2014201110)

LITA PAERUNAN (C2014201135)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Christin Chaterine S (C2014201110)
2. Lita Paerunan (C2014201135)

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

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 17 Mei 2022

yang menyatakan,



Christin Chaterine S



Lita Paerunan

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Christin Chaterine S (NIM : C2014201110)
2. Lita Paerunan (NIM : C2014201135)
Program studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Di RS. Siloam Makassar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

	DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI	
Pembimbing 1	: Sr. Anita Sampe, SMJ, Ns., MAN	(Anita)
Pembimbing 2	: Wirmando, Ns., M.Kep	(Wirmando)
Penguji 1	: Hasrat Jaya Ziliwu, Ns. M.Kep	(Hasrat)
Penguji 2	: Mery Sambo, Ns. M.Kep	(Mery)
Ditetapkan di	: Makassar	
Tanggal	: 17 Mei 2022	

Mengetahui,
Ketua STIK Stella Maris Makassar

Sopianus Abdu S.Si. S.Kep.,Ns.M.Kes
NIDN: 0928027101



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Christin Chaterine S (NIM : C2014201110)
2. Lita Paerunan (NIM : C2014201135)
Program studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Sr. Anita Sampe, SMJ, Ns., MAN ()
Pembimbing 2 : Wirmando, Ns., M.Kep ()
Penguji 1 : Hasrat Jaya Ziliwu, Ns. M.Kep ()
Penguji 2 : Mery Sambo, Ns. M.Kep ()

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 17 Mei 2022

Mengetahui,
Ketua STIK Stella Maris Makassar



Siprianus Abdu, S.Si. S.Kep.,Ns,M.Kes
NIDN: 0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : Christin Chaterine S (C2014201110)
Lita Paerunan (C20142011135)

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

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 17 Mei 2022

Yang menyatakan



Christin Chaterine S



Lita Paerunan

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI
RS. SILOAM MAKASSAR
(Supervised by Anita Sampe)
Christin Chaterine S. (C2014201110)
Lita Paerunan (C2014201135)**

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus meminimalkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dengan memberikan pelayanan yang prima dan mengevaluasi kepuasan pasien untuk mengetahui kinerja pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif di poliklinik RS. Siloam Makassar pada tanggal 25 – 26 Maret 2022. Sampel penelitian ini berjumlah 54 orang yang diperoleh dengan metode kuantitatif, jenis observasional deskriptif, pendekatan survei dengan teknik *accidental sampling*. Penyajian data menggunakan tabel distribusi frekuensi disertai representasi data untuk melihat gambaran dan persentase tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar berdasarkan kelima dimensi yang diteliti semuanya berada pada tingkat sangat puas. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *tangibles* dan *empathy* sebanyak 44 orang (81.5%), *reliability* dan *assurance* sebanyak 43 orang (79.6%), serta *responsiveness* sebanyak 42 orang (77.8%). Dari masing-masing dimensi terdapat 1 orang responden yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan yang dirasakan responden karena melihat loket pendaftaran dan ruang tunggu rumah sakit kurang bersih dan rapih, masih terdapat dokter maupun petugas rumah sakit yang kurang peduli dan kurang simpati terhadap kebutuhan pasien, merasa masih ada tenaga medis yang kurang dalam hal ketelitian, kehati-hatian, dan ketepatan waktu, kurang tanggap, dan kurang cekatan melayani pasien. Sebagian besar responden berada pada tingkat sangat puas untuk masing-masing dimensi. Meskipun demikian, rumah sakit tetap harus selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Dimensi Kualitas Pelayanan.
Referensi : 40 (2001 – 2022)**

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION ON OUTSTANDING
SERVICES IN RS. SILOAM MAKASSAR**

(Supervised by Anita Sampe)

Christin Catherine S. (C2014201110)

Lita Paerunan (C2014201135)

ABSTRACT

Hospitals as health service providers must minimize the dissatisfaction felt by patients by providing excellent service and evaluating patient satisfaction to determine the performance of hospital services. This study aims to determine the description of patient satisfaction in outpatient services at the hospital. Siloam Makassar. The type of research used is descriptive method at the hospital polyclinic. Siloam Makassar on March 25-26 2022. The sample of this study amounted to 54 people obtained by quantitative methods, descriptive observational type, survey approach with accidental sampling technique. Presentation of data using a frequency distribution table accompanied by data representation to see the description and percentage of patient satisfaction levels. The results of this study indicate that the level of patient satisfaction with outpatient services at the hospital. Siloam Makassar based on the five dimensions studied were all at a very satisfied level. Respondent satisfaction level based on tangibles and empathy dimensions was 44 people (81.5%), reliability and assurance were 43 people (79.6%), and responsiveness was 42 people (77.8%). From each dimension there is 1 respondent who is dissatisfied. The dissatisfaction felt by respondents because they saw the registration counter and the hospital waiting room were not clean and tidy, there were still doctors and hospital staff who were less concerned and less sympathetic to the patient's needs, felt that there were still medical personnel who were lacking in terms of accuracy, prudence, and punctuality, less responsiveness, and less agile in serving patients. Most of the respondents were at a very satisfied level for each dimension. Even so, hospitals must always make improvements to the quality of their services to be even better.

Keywords: Patient Satisfaction, Dimensions of Service Quality.

Reference : 40 (2001 – 2022)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar”*.

Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan tugas akhir bagi Mahasiswa/mahasiswi STIK Stella Maris Makassar Program S1 Keperawatan dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan di STIK Stella Maris Makassar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan kesulitan dan hambatan. Namun berkat adanya bimbingan, arahan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes selaku Ketua STIK Stella Maris Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan, serta membimbing dan mendidik selama penulis mengikuti pendidikan di STIK Stella Maris Makassar.
2. Fransiska Anita E.R.S, Ns.,M.Kep.,Sp.KMB selaku Wakil Ketua Bidang Akademik dan Kerjasama STIK Stella Maris Makassar yang turut mendidik dan membantu penulis selama penulis mengikuti pendidikan di STIK Stella Maris Makassar.
3. Mery Sambo, Ns.,M.Kep. selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners.
4. Sr. Anita Sampe, SMJ, Ns., MAN selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan untuk penyelesaian skripsi ini.

5. Wirmando, Ns., M.Kep selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam menyelesaikan skripsi penelitian.
6. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris yang telah membimbing dan membekali penulis berupa ilmu pengetahuan di bidang keperawatan selama mengikuti pendidikan.
7. Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta dari masing-masing penulis yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan kasih sayang selama ini kepada penulis.
8. Seluruh sahabat-sababat seperjuangan di STIK Stella Maris Makassar angkatan 2020, khususnya kelas A program B Sarjana Keperawatan atas kebersamaan, dukungan, dan bantuannya selama ini.

Akhir kata, kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar kami bisa melaksanakan penelitian.

Makassar, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALISASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Umum Kepuasan	5
B. Tinjauan Umum Rumah Sakit	9
C. Tinjauan Umum Pelayanan.....	10
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN DEFINISI OPERASIONAL	12
A. Kerangka Konsep	12
B. Definisi Operasional	13
BAB IV METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
D. Instrumen Penelitian	15
E. Pengumpulan Data	16
F. Pengolahan dan Penyajian Data	18
G. Analisis Data	18
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Penelitian.....	19
B. Pembahasan	27
BAB VI PENUTUP	37
A. Simpulan	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	13
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di RS. Siloam Makassar.....	21
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS. Siloam Makassar.....	21
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.....	22
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.....	23
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.....	24
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.....	25
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Rawat Jalan di RS. Siloam Makassar.....	26

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep	12

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Memenuhi Standar Uji Turnitin
- Lampiran 2 : Lembar Konsul
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 4 : Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Master Tabel
- Lampiran 6 : Pengkategorian Dimensi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 : Tabel Distribusi Frekuensi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rasa puas ialah timbulnya kesenangan ataupun kekecewaan seseorang dari hasil perbandingan kinerja yang dirasakannya (Ahmad, 2013). Kepuasan ialah timbulnya perasaan suka ataupun kecewa setelah melakukan perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diidamkan (Kotler dalam Umniyati et al., 2010).

Hasil membandingkan harapan dengan pelayanan kesehatan yang diterima hingga muncul suatu tingkatan kepuasan perasaan disebut kepuasan pasien (Pohan, 2007). Jika layanan kesehatan yang diterima sama ataupun lebih dari ekspektasi pasien, maka hal tersebut dikatakan telah memuaskan. Begitupula sebaliknya, kekecewaan dan ketidapuasan pasien akan muncul apabila ekspektasi tidak sesuai dengan kinerja layanan kesehatan yang diterima.

Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa kesehatan harus meminimalkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dengan memberikan pelayanan yang prima dan mengevaluasi pelayanan jika pasien merasa tidak puas akan hal tersebut (Pohan dalam Pisu et al., 2015). Salah satu cara mengukur hasil pengobatan dan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien ialah dengan melihat kepuasan pasien. Hal ini menjadi penting karena merupakan salah satu cara untuk mengindikasikan kinerja pelayanan kesehatan rumah sakit (Ginting, 2016). Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan suatu rumah sakit, maka kepercayaannya terhadap rumah sakit tersebut akan meningkat dan dapat memutuskan untuk berobat kembali di masa mendatang ketika pasien memiliki keluhan kesehatan lagi (Nurwianti, et. al., 2020).

RS. Siloam Makassar adalah rumah sakit tipe B. Berdasarkan analisis situasi internal RS. Siloam Makassar telah menetapkan berbagai sasaran, strategi, kebijakan dan program untuk terus memacu peningkatan produktifitas, mutu, dan kinerja karyawannya sesuai dengan harapan pasien, karena ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan RS Siloam Makassar sangat tinggi. Selama ini *monitoring* terhadap kepuasan pelayanan di rawat jalan RS. Siloam Makassar dilakukan melalui nomor *Whatsapp* pusat pengaduan (087776162505) dan juga melalui *QR code* yang dapat diisi oleh setiap pengunjung di rawat jalan. Berdasarkan data yang masuk melalui nomor pusat pengaduan dan kode QR keluhan terbanyak adalah terkait layanan di poliklinik. Berdasarkan data bagian rekam medis RS. Siloam Makassar, jumlah pengunjung poliklinik perhari rata-rata 500 pasien.

Peneliti sebelumnya telah mewawancarai 3 orang pasien di poliklinik dan didapatkan informasi bahwa ketidakpuasan yang dirasakan dikarenakan lamanya waktu tunggu terutama di bagian administrasi, menunggu dokter, dan lamanya menunggu obat. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2007) di RS. Bhakti Asih Tangerang, ditemukan sebanyak 60.7% pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan dari rumah sakit.

Penulis akhirnya tertarik untuk meneliti gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar berdasarkan fenomena dan masalah tersebut di atas.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang, diketahui bahwa pasien akan merasa puas apabila ekspektasinya sesuai atau terlampaui oleh kinerja layanan kesehatan yang diterima. Begitupun sebaliknya, apabila kinerja layanan kesehatan yang diterima dinilai kurang dari harapannya, maka akan timbul

rasa kecewa dan ketidakpuasan dari pasien. Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa layanan kesehatan harus meminimalkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien dengan melayani secara optimal dan prima, serta mengevaluasi pelayanan apakah sudah memuaskan atau tidak bagi pasien.

Maka dari itu, mengevaluasi kepuasan pasien khususnya pasien rawat jalan di RS. Siloam Makassar dianggap perlu untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar pada tahun 2021 berdasarkan dimensi *tangibles*.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar pada tahun 2021 berdasarkan dimensi *reliability*.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar pada tahun 2021 berdasarkan dimensi *responsiveness*.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar pada tahun 2021 berdasarkan dimensi *assurance*.
- e. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS. Siloam Makassar pada tahun 2021 berdasarkan dimensi *empathy*.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Praktis

Agar bisa menjadikan bahan evaluasi oleh manajemen RS dalam memperoleh data kepuasan pasien poliklinik untuk menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

2. Manfaat Akademik

Agar dapat menjadi tinjauan keilmuan dibidang manajemen keperawatan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan tentang manajemen rumah sakit bagi mahasiswa dan juga menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.