

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG**

*Tugas Akhir*

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



*Oleh*  
**ROMY YUNIKA PUTRA**  
**16077 – 2010**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2013**

**PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

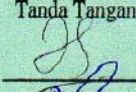
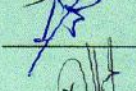

*Dinyatakan Lulus setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Padang*

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG**

Nama : Romy Yunika Putra  
Nim / TM : 16077 / 2010  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 22 Juli 2013

**Tim Penguji**

	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	: Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si	
<b>Anggota</b>	: Dr. H. Irwan, M.Si	
<b>Anggota</b>	: Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si	

## ABSTRAK

### **Romy Yunika Putra : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Padang**

Rumah sakit merupakan tempat yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang diperoleh informasi bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai kondisi tempat parkir yang tidak memadai, ketersediaan kursi tunggu yang masih sedikit, serta pemanggilan nomor antrian tidak menggunakan pengeras suara dan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan cuma sebentar. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang dan untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Pada penelitian populasi adalah seluruh pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang dan sampel berjumlah 100 orang teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *purposive sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang ada sebelas faktor yaitu kesopanan dokter, kesegeraan pemeriksaan, ketanggapan dan perhatian petugas medis, ketersediaan dan kejelasan informasi, kebersihan ruangan dan kelayakan bangunan, keakuratan informasi, kelengkapan peralatan medis dan obat-obatan, kemudahan prosedur penerimaan pasien, sikap perawat kepada pasien dan keamanan saat melakukan pengobatan, kecepatan petugas pendaftaran dan ketersediaan fasilitas pendukung. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang adalah kesopanan dokter.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Padang”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Prodi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik dan Ketua Program Studi Statistika yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. H. Irwan, M.Si, dan Ibu Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si, selaku dosen Penguji.
3. Ibu Dr. Armiami, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Ibu Nurvina Bagian Administrasi Personalia RSI Ibnu Sina Padang yang telah memberikan bantuan dalam mengurus administrasi penelitian .

7. Direktur RSI Ibnu Sina Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RSI Ibnu Sina Padang
8. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA UNP.
9. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Juni 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pelanggan .....	7
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Matriks .....	12
D. Analisis Faktor .....	15
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi Dan Sampel .....	24
C. Variabel dan Struktur Data.....	25
D. Data dan Sumber Data .....	26
E. Instrumen Penelitian .....	27
F. Teknik analisis Data.....	33

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	35
B. Hasil Analisis Data .....	38
C. Pembahasan.....	47

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
1 Struktur Data .....	26
2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	27
3 Kategori Pernyataan dengan Skala Likert.....	29
4 Hasil Uji Validitas.....	31
5 Deskripsi Data Identitas Responden .....	35
6 Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Padang .....	36
7 Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	40
8 Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan masing- masing Faktor .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN</b>	<b>Halaman</b>
1 Data Uji Validitas Instrument Penelitian .....	51
2 Data Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	53
3 Data Hasil Penelitian.....	56
4 Matrik Peragam.....	61
5 Matrik Korelasi .....	62
6 Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	64
7 Vektor Eigen .....	65
8 Model Analisis Komponen Utama.....	67
9 Bobot Faktor .....	69
10 Keragaman Faktor.....	70
11 Kuesioner Penelitian .....	73
12 Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian .....	77
13 Surat Keterangan Izin Pengambilan Data .....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan tempat yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan. Saat ini Keberadaan rumah sakit terlihat terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana dan prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar rumah sakit tetap tidak berubah. Menurut Kuncoro (dalam Wahdi, 2006:1) Fungsi dasar rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap, maupun rawat jalan, serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan dan persaingan rumah sakit yang ada, kepuasan pasien saja tidak cukup jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik dari rumah sakit. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pada pasien rumah sakit. Dengan adanya kepuasan dari pasien rumah sakit hal ini sangat menguntungkan bagi rumah sakit, apalagi pasien tersebut mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit kepada pihak lain.

Kepuasan pasien merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pelanggan. Pasien yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung

akan memberikan tanggapan yang positif bagi rumah sakit. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, menyebabkan pasien dapat menilai sendiri pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya. Salah satu dampak buruk dari pelayanan yang kurang memuaskan yaitu ketidakramahan staff rumah sakit, ini akan mengakibatkan pasien rawat jalan malas untuk melakukan pemeriksaan, pasien rawat jalan akan memiliki pandangan negatif terhadap rumah sakit tersebut sehingga akan menyebabkan jumlah pasien yang datang untuk berobat akan berkurang.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. Rumah Sakit ini merupakan salah satu Rumah Sakit Islam (RSI) milik swasta yang ada di Kota Padang berdiri di Padang pada tanggal 30 Mei 1972. Pelayanan kesehatan yang diberikan berupa pelayanan kepada karyawan perusahaan, seperti PT Telkom, PT PN VI, PLN Wilayah Cabang, PT Bakrie Pasaman Plantation, Mutiara Agam, Asuransi dan Askes PNS, selain itu RSI Ibnu Sina Padang juga memberikan pelayanan kepada pasien umum non-Jamkesmas.

Secara umum, RSI Ibnu Sina Padang telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Ini terbukti melalui observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 25 Maret 2012 kepada beberapa orang pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang, yang mengatakan bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien tersebut merasa puas karena keramahan dan ketanggapan dokter dan perawat,

ketersediaan fasilitas pendukung seperti AC, serta karena kebersihan ruangan. Namun, masih terdapat keluhan mengenai kondisi tempat parkir yang tidak memadai, ketersediaan kursi tunggu yang masih sedikit sehingga banyak pasien yang berdiri menunggu antrian, serta pemanggilan nomor antrian tidak menggunakan pengeras suara sehingga banyak pasien yang tidak mendengar ketika nomor antriannya dipanggil. Selain itu, pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan cuma sebentar, contohnya saja pada pelayanan poli syaraf, pendaftaran buka pada jam 06.30-08.00 WIB serta pada poli jantung dan poli paru buka jam 06.30-09.30 WIB.

Berdasarkan hal tersebut, langkah awal yang peneliti lakukan adalah mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang. Kualitas pelayanan diukur dari dimensi kualitas. Parasuraman (dalam Fandy, 1998:70) mengatakan dimensi pokok dalam pelayanan meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Bukti langsung (*Tangible*) adalah penampilan fisik rumah sakit. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan staf rumah sakit untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan pegawai untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan pasien. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan staf rumah sakit yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap rumah sakit. Empati (*Emphaty*) adalah

ketersediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pasiennya dan kenyamanan.

Pada penelitian ini, bukti langsung (*tangible*) meliputi ketersediaan fasilitas pendukung, kebersihan ruang periksa, kebersihan ruang tunggu, kelayakan bangunan, Kelengkapan peralatan medis, Kelengkapan persediaan obat-obatan dan ketersediaan sarana informasi dan komunikasi. Keandalan (*reliability*) meliputi Kesegeraan pemeriksaan, Keakuratan informasi yang diberikan dan kesulitan prosedur penerimaan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kecepatan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan, ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien, ketanggapan perawat dalam menanggapi keluhan pasien dan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pasien. Jaminan (*Assurance*) meliputi keamanan saat melakukan pengobatan, ketidaksopanan dokter dalam bekerja dan kesopanan perawat dalam bekerja. Empati (*emphaty*) meliputi kejelasan informasi yang disampaikan oleh staff rumah sakit dan perhatian terhadap keluhan pasien.

Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat jalan adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Dalam penelitian ini, variabel yang

digunakan tidak dibedakan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Oleh karena itu, analisis statistika yang digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diberi judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSI Ibnu Sina Padang”.

### **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini difokuskan pada faktor pelayanan kesehatan yang terdiri dari faktor bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
2. Instansi, sebagai bahan masukan bagi RSI Ibnu Sina Padang dalam menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Pihak lain, dapat memberikan masukan bagi rekan-rekan yang mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang ada sebelas faktor yaitu kesopanan dokter, kesegeraan pemeriksaan, ketanggapan dan perhatian petugas medis, ketersediaan dan kejelasan informasi, kebersihan ruangan dan kelayakan bangunan, keakuratan informasi, kelengkapan peralatan medis dan obat-obatan, kemudahan prosedur penerimaan pasien, sikap perawat kepada pasien dan keamanan saat melakukan pengobatan, kecepatan petugas pendaftaran, dan ketersediaan fasilitas pendukung.

#### **B. Saran**

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor kesopanan dokter yang lebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang.
2. Pada dasarnya terdapat dua metode pendugaan parameter dalam model analisis faktor, yaitu metode komponen utama dan metode kemungkinan maksimum. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode komponen utama, kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk

menggunakan metode kemungkinan maksimum, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

3. Dalam kesempatan ini peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan RSI Ibnu Sina Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gasper, Vincent. (1992). *Teknik Analisis Dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung.
- Iriawan, Nur dan Puji Septin Astuti. (2006). *Mengolah Data Statistik Dengan Mudah Menggunakan MINITAB 14*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta.
- Johnson, A Richard & Wichern W. Dean. (1998). *Applied Multivariate Statistical Analisis 2<sup>nd</sup> Edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Supranto, J. (2004). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Farindy, Tanti. (2012). *Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Begalung*. Padang: Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
- Tim Penulis UNP. (2010). *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. UNP Padang.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wahdi, Nirsetyo. (2006). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.