

SKRIPSI



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DI POLI JANTUNG RSUD
KOTA TANGERANG TAHUN 2019**

OLEH :

RAEZA CAHYA RAMADHAN

NIM. 1405015172

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR.HAMKA
JAKARTA
2019**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Raeza Cahya Ramadhan

Nim 1405015172

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : "Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan
Petugas Kesehatan di Poli Jantung RSUD Kota Tangerang
Tahun 2019"

Skripsi dari Mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof.DR.Hamka.

Jakarta, 18 Februari 2020

TIM PENGUJI

Penguji II : Yuyun Umniyatun., SKM., MARS.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN PROGRAM STUDI
KESEHATAN MASYARAKAT PEMINATAN MANAJEMEN
RUMAH SAKIT**

Skripsi, Januari 2020

Raeza Cahya Ramadhan

**Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan Petugas
Kesehatan di Poli Jantung RSUD Kota Tangerang Tahun 2019**

ABSTRAK

Satu diantara pelayanan yang ada di unit instalasi rawat jalan ialah pelayanan dibagian poli jantung yang memiliki peranan sangat penting untuk memberikan kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, jumlah sampel 120 responden dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil univariat menunjukkan bahwa responden usia dewasa lebih banyak (58,3%), jenis kelamin perempuan (58,3%), pendidikan tinggi (55%), bekerja (76,7%) dan responden dengan kualitas kehandalan baik sebesar (65%), daya tanggap baik (55%), jaminan baik (54,2%), empati baik (50,8%), bukti fisik baik (50%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan. Sebaiknya pihak Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi pelatihan kepada petugas kesehatan dimensi kehandalan yaitu pada tagihan terperinci dengan jelas dan benar, daya tanggap yaitu pada dokter dan perawat melayani dengan cepat, jaminan yaitu pada dokter mempunyai pengetahuan dan keterampilan medis, empati yaitu pada perawat memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih dan bukti fisik yaitu pada fasilitas peralatan modern/fasilitas penunjang di Poli Jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang

Kata Kunci : Karakteristik pasien, Kualitas pelayanan

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY PROF. DR. HAMKA
FACULTY OF HEALTH SCIENCE PROGRAM STUDY OF
HEALTH COMMUNITY MANAGEMENT OF HOSPITAL
MANAGEMENT**

Thesis, January 2020

Raeza Cahya Ramadhan

The Relationship Between Patient Characteristics and Service Quality of Health Officers in the Heart Poly Hospital of Tangerang City in 2019

ABSTRACT

One of the services in the outpatient installation unit is the service in the cardiology department which has a very important role in providing quality hospital services. The purpose of this study was to determine the relationship of patient characteristics with the quality of health care services in cardiac polyclinics in Tangerang City Hospital. This research uses quantitative methods with cross sectional study design. The study population was patients at the Heart Poly Regional General Hospital of the City of Tangerang, the number of samples was 120 respondents with a non-probability sampling technique. Data analysis using chi square test. Univariate results showed that more adult respondents (58.3%), female sex (58.3%), higher education (55%), working (76.7%) and respondents with good quality reliability were (65%) , good responsiveness (55%), good guarantee (54.2%), good empathy (50.8%), good physical evidence (50%). The results of the bivariate analysis showed that there was no significant relationship between patient characteristics and the quality of health services. The hospital should improve the quality of service and provide training to health workers on the reliability dimension, namely on the bill clearly and correctly, responsiveness, namely to doctors and nurses serving quickly, guaranteeing that doctors have medical knowledge and skills, empathy namely to nurses providing attention and service to patients without being picky and physical evidence that is on modern equipment facilities / supporting facilities at the Heart Poly Regional General Hospital of Tangerang City

Keywords: patient characteristics, service quality

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN | i |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR | ii |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| RIWAYAT HIDUP | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 4 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Untuk Peneliti | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Untuk FIKes UHAMKA | 5 |
| 1.4.3 Manfaat Untuk RSUD Kota Tangerang | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Tempat | 6 |
| 1.5.2 Ruang Lingkup Waktu | 6 |
| 1.5.3 Ruang Lingkup Keilmuan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI | |
| 2.1 Rumah Sakit | 7 |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit | 7 |
| 2.1.2 Jenis-jenis Rumah Sakit | 7 |
| 2.2 Karakteristik Pasien | 8 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.3.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.4 Pelayanan Rawat Jalan..... | 16 |
| 2.5 Kerangka Teori | 18 |
| BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL | |
| 3.1 Kerangka Konsep | 19 |
| 3.2 Definisi Operasional | 20 |
| 3.3 Hipotesis | 23 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | |
| 4.1 Jenis Penelitian | 24 |
| 4.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian | 24 |
| 4.3 Populasi dan Sampel | 24 |
| 4.3.1 Populasi..... | 24 |
| 4.3.2 Sampel..... | 25 |
| 4.3.3 Kriteria Responden | 26 |
| 4.3.4 Cara Pengambilan Sampel..... | 26 |
| 4.4 Pengumpulan Data..... | 26 |
| 4.4.1 Sumber Data..... | 26 |
| 4.4.2 Instrumen | 26 |
| 4.5 Pengolahan Data | 28 |
| 4.6 Analisis Data..... | 30 |
| 4.6.1 Analisis Univariat | 30 |
| 4.6.2 Analisis Bivariat..... | 31 |
| BAB V HASIL PENELITIAN | |
| 5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang | 32 |
| 5.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang | 32 |
| 5.1.2 Luas Tanah dan Bangunan..... | 33 |
| 5.1.3 Lokasi..... | 33 |
| 5.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang | 34 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1.5 Visi, Misi, Moto, Tujuan dan Nilai Budaya Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang..... | 35 |
| 5.1.6 Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang..... | 36 |
| 5.1.7 Fasilitas dan Pelayanan Pendukung Medis Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang..... | 38 |
| 5.1.8 Fasilitas dan Pelayanan Pendukung Non Medis Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang..... | 39 |
| 5.2 Analisis Univariat | 39 |
| 5.2.1 Gambaran Variabel Karakteristik Pasien..... | 39 |
| 5.2.2 Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan | 40 |
| 5.3 Analisis Bivariat..... | 50 |
| 5.3.1 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 50 |
| 5.3.2 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 50 |
| 5.3.3 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 51 |
| 5.3.4 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 52 |
| 5.3.5 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap..... | 53 |
| 5.3.6 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 53 |
| 5.3.7 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 54 |
| 5.3.8 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 55 |
| 5.3.9 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan..... | 55 |
| 5.3.10 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan | 56 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3.11 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Jaminan | 56 |
| 5.3.12 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Jaminan | 57 |
| 5.3.13 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi | |
| Empati..... | 58 |
| 5.3.14 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Empati | 58 |
| 5.3.15 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Empati | 59 |
| 5.3.16 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Empati | 60 |
| 5.3.17 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi | |
| Bukti fisik | 60 |
| 5.3.18 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Bukti fisik..... | 61 |
| 5.3.19 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Bukti fisik..... | 62 |
| 5.3.20 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Bukti fisik..... | 62 |
| 5.3.21 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan | 63 |
| 5.3.22 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan. | 64 |
| 5.3.23 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan..... | 64 |
| 5.3.24 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | 65 |
| 5.4 Ringkasan Hasil Analisis Bivariat | 65 |

BAB VI PEMBAHASAN

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 6.1 Keterbatasan Penelitian..... | 69 |
| 6.2 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi | |
| Kehandalan | 70 |
| 6.3 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan | |
| Dimensi Kehandalan | 71 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.4 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 71 |
| 6.5 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan | 72 |
| 6.6 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap..... | 73 |
| 6.7 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap..... | 73 |
| 6.8 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 74 |
| 6.9 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap | 75 |
| 6.10 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan | 76 |
| 6.11 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan..... | 77 |
| 6.12 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan | 77 |
| 6.13 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan | 78 |
| 6.14 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati | 79 |
| 6.15 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati | 79 |
| 6.16 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati..... | 80 |
| 6.17 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati..... | 81 |
| 6.18 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti fisik | 82 |
| 6.19 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti fisik..... | 83 |

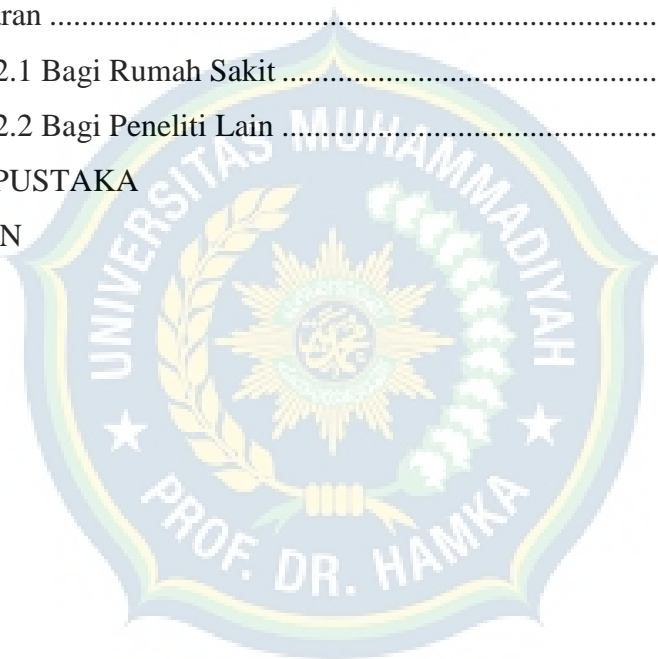
| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6.20 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti fisik..... | 83 |
| 6.21 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti fisik..... | 84 |
| 6.22 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kualitas Pelayanan | 85 |
| 6.23 Hubungan Karakteristik Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan | 86 |
| 6.24 Hubungan Karakteristik Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan..... | 86 |
| 6.25 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | 87 |

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------------------|----|
| 7.1 Kesimpulan | 89 |
| 7.2 Saran | 89 |
| 7.2.1 Bagi Rumah Sakit | 90 |
| 7.2.2 Bagi Peneliti Lain | 90 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien Poli Jantung RSUD Kota Tangerang..... | 3 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 20 |
| Tabel 4.1 Skor Jawaban Kualitas Pelayanan..... | 28 |
| Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakteristik pada Pasien Poli Jantung RSUD Kota Tangerang..... | 39 |
| Tabel 5.3 Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan RSUD Kota Tangerang | 40 |
| Tabel 5.4 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan RSUD Kota Tangerang | 41 |
| Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan RSUD Kota Tangerang | 41 |
| Tabel 5.6 Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap RSUD Kota Tangerang..... | 42 |
| Tabel 5.7 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap RSUD Kota Tangerang | 42 |
| Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap RSUD Kota Tangerang | 43 |
| Tabel 5.9 Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan RSUD Kota Tangerang..... | 43 |
| Tabel 5.10 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan RSUD Kota Tangerang..... | 44 |
| Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan RSUD Kota Tangerang..... | 45 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.12 Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati RSUD Kota Tangerang | 45 |
| Tabel 5.13 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan Dimensi Empati RSUD Kota Tangerang..... | 46 |
| Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Empati RSUD Kota Tangerang..... | 46 |
| Tabel 5.15 Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik RSUD Kota Tangerang | 47 |
| Tabel 5.16 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik RSUD Kota Tangerang | 48 |
| Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik RSUD Kota Tangerang | 49 |
| Tabel 5.18 Nilai-Nilai Statistik Kualitas Pelayanan RSUD Kota Tangerang | 49 |
| Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Tangerang..... | 50 |
| Tabel 5.20 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Kehandalan..... | 50 |
| Tabel 5.21 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Kehandalan ... | 51 |
| Tabel 5.22 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Kehandalan | 51 |
| Tabel 5.23 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Kehandalan | 52 |
| Tabel 5.24 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Daya Tanggap | 53 |
| Tabel 5.25 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Daya Tanggap..... | 53 |
| Tabel 5.26 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Daya Tanggap...54 | |
| Tabel 5.27 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Daya Tanggap | 55 |
| Tabel 5.28 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Jaminan..... | 55 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.29 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Jaminan..... | 56 |
| Tabel 5.30 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Jaminan..... | 56 |
| Tabel 5.31 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Jaminan | 57 |
| Tabel 5.32 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Empati | 58 |
| Tabel 5.33 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Empati..... | 58 |
| Tabel 5.34 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Empati..... | 59 |
| Tabel 5.35 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Empati..... | 60 |
| Tabel 5.36 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Bukti Fisik..... | 60 |
| Tabel 5.37 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Bukti Fisik | 61 |
| Tabel 5.38 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Bukti Fisik | 62 |
| Tabel 5.39 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Bukti Fisik..... | 62 |
| Tabel 5.40 Distribusi Responden berdasarkan Usia dengan Kualitas Pelayanan | 63 |
| Tabel 5.41 Distribusi Responden berdasarkan Jenis kelamin dengan Kualitas Pelayanan | 64 |
| Tabel 5.42 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan dengan Kualitas Pelayanan | 64 |
| Tabel 5.43 Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan | 65 |
| Tabel 5.44 Ringkasan Hasil Analisis Bivariat | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan Poli Jantung..... | 17 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian | 18 |
| Gambar 3.1 Kerangka Konsep | 19 |
| Gambar 5.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang | 34 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Output Hasil Univariat

Lampiran 3 Output Hasil Bivariat

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Dalam kerangka tatanan Sistem Kesehatan Nasional, Rumah Sakit menjadi salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan yaitu untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Sewow, 2016).

Industri pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Semakin meningkatnya fasilitas pelayanan, membuat masyarakat semakin banyak memiliki alternatif pilihan untuk melakukan akses pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia layanan kesehatan, menjaga kualitas pelayanan adalah suatu landasan penting untuk menarik pelanggan dan memanfaatkan pelayanan yang dikelolanya. Untuk mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan yang didapatkan dapat menggunakan beberapa metode, salah satunya menggunakan kepuasan pelanggan (Supriyanto, 2011).

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011). Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, perlu diperhatikan karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari

umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya karena mungkin saja situasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Oleh karena itu, perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi petugas kesehatan dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Seorang petugas kesehatan diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, pribadi yang menunjang sebagai petugas kesehatan yang tercermin dari sikap dan perilaku, sesuai prinsip *Service Quality*.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting, terutama untuk penentu kebijakan di instansi kesehatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan serupa serta membela bila ada orang lain yang menjelekkan pelayanan kesehatan tersebut (Supriyanto, 2010).

Kepuasan pasien diukur dengan 5 aspek mutu jasa (*Service Quality*) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan kelengkapan fasilitas yang memadai, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetiyo, 2015) Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015 berdasarkan jumlah total responden sebanyak 100 responden diperoleh hasil sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak sebanyak 63 responden (63%) dibanding dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden (37%). Berdasarkan distribusi frekuensi menurut umur sebagian besar responden berumur dewasa (26-45) sebanyak 54 responden (54%), responden berumur remaja (12-25) sebanyak 23 responden (23%) dan responden berumur

tua (46-65) sebanyak 22 responden (22%). Berdasarkan distribusi frekuensi menurut pendidikan sebagian besar responden berpendidikan tinggi sebanyak 62 responden (62%) dan responden berpendidikan rendah sebanyak 38 responden (38%). Berdasarkan distribusi frekuensi menurut pekerjaan sebagian besar responden yang bekerja sebanyak 61 responden (61%) dan responden yang tidak bekerja sebanyak 39 (39%). Berdasarkan distribusi frekuensi tentang kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar persepsi responden dengan kualitas kurang sebanyak 48% dan responden dengan kualitas baik sebanyak 52%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 52% persepsi responden dengan kualitas baik di Puskesmas Blora Tidak ada hubungan jenis kelamin (P value = 0,921), umur (P value = 0,570), pekerjaan (P value = 0,178) dan Ada hubungan Pendidikan (P value = 0,031) dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora.

Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan, RSUD Kota Tangerang pada 3 (tiga) tahun terakhir ini cenderung mengalami fluktuasi, berikut adalah data pasien poli jantung RSUD Kota Tangerang dari tahun 2015-2017.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Pasien Poli Jantung RSUD Kota Tangerang
dari Tahun 2015-2017

| Tahun | Kunjungan baru | Kunjungan ulang | Total |
|--------------|-----------------------|------------------------|--------------|
| 2015 | 732 | 6499 | 7231 |
| 2016 | 826 | 12209 | 13035 |
| 2017 | 434 | 8142 | 8576 |

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Tahun 2017

Data pasien diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2018 dengan wawancara informal kepada 10 pasien poli jantung RSUD Kota Tangerang menunjukkan ada beberapa keluhan pasien antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan keluhan dan kritikan dari pasien yang pernah berkunjung di RSUD Kota Tangerang. Menurut (Efendi, 2013) pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan

petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Oleh sebab itu, untuk menggali permasalahan tersebut peneliti memilih Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang dengan judul Hubungan Karakteristik pasien dengan Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan di Poli Jantung RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil observasi awal terlihat bahwa setiap tahun jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil dan ada beberapa keluhan pasien antara lain kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dari pasien yang pernah berkunjung di RSUD Kota Tangerang. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di poli jantung belum maksimal.

Belum ada penelitian terdahulu yang membahas mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang. Hal inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran mengenai karakteristik pasien (Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan) di poli jantung RSUD Kota Tangerang tahun 2019.

2. Mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan kesehatan mencakup dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik di poli jantung RSUD Kota Tangerang tahun 2019.
3. Mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat bagi peneliti, manfaat bagi FIKes UHAMKA serta manfaat bagi RSUD Kota Tangerang.

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, pengalaman, dan profesionalisme dalam melakukan penelitian dan menerapkan ilmu yang telah didapat dari Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat (Manajemen Rumah Sakit).

1.4.2 Manfaat bagi FIKes UHAMKA

Sebagai bahan informasi dan referensi bagi yang berminat dalam pelaksanaan penelitian di bidang kebijakan rumah sakit, khususnya mahasiswa yang akan membahas tentang hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan.

1.4.3 Manfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang

Manfaat penelitian bagi RSUD Kota Tangerang adalah memberikan bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit sebagai bahan pertimbangan dalam rangka pengembangan RSUD Kota Tangerang untuk meningkatkan produktivitas kerja hingga terciptanya kualitas pelayanan rumah sakit yang bermutu. Informasi yang bisa didapat oleh RSUD Kota Tangerang adalah mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung RSUD Kota Tangerang tahun 2019.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang yang beralamatkan di Jalan Pulau putri raya perumahan Modernland, Kel. Kelapa Indah No. 101, Kota Tangerang.

1.5.2 Ruang Lingkup Waktu

Penyusunan skripsi dilakukan pada bulan Oktober hingga Desember 2019.

1.5.3 Ruang Lingkup Keilmuan

Ruang lingkup materi pada penelitian ini dibatasi pada bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat yang ditekankan mengenai Manajemen Rumah Sakit khususnya aspek hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan di poli jantung rumah sakit.



DAFTAR PUSTAKA

- Aly, Amri Rachman. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar*. Skripsi. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Arikunto.S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Yayasan penerbit IDI. 1994.
- Budiman, Suhat. (2010). *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor*. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Butar-Butar, Aguswina. (2011). *Karakteristik Pasien dan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi*. Skripsi. Medan: Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Efendi, Rustam. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Universitas Hasanuddin.
- Gultom, Jenny Rumondang, (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra*, skripsi sarjana (Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia).
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasmi. (2012). *Metode Penelitian Epidemiologi*. Jakarta: CV. Trans Info Medis.

- Hastono, Sutanto Priyo. (2009), *Analisis Data Kesehatan*. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Jacobalis, Samsi. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada, Yogyakarta, 2000.
- Kemenkes. (2009). *Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Muninjaya, A.A Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, L.L., SERVQUAL : A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1) : 12-41, 1988.
- Prasetyo, Anang Cahyo. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Prasetyo, Bambang dan Lina miftahul Jannah. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Sewow, Rendy N. J., A. Joy M Rattu & John Porotuo. (2016). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria*. *Journal of Community Health*. Tesis. Tomohon: Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinulingga, Asna. (2010). *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas terhadap Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelyanan*

Kesehatan di RSUD Sidikalang. Skripsi. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3 ed.). Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, S., and Wulandari, R.D., (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohon Cahaya.

Supriyanto S, M. Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.

