

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT
GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN RSUD PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh:

Nama : Indah Megawati Ramadhany

NIM : 20020310029

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2006

LEMBAR PENGESAHAN

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT
GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN RSUD PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

Diajukan Oleh
Indah Megawati Ramadhany
NIM : 20020310029

Telah diperiksa dan disetujui
Tanggal : 21 Maret 2006

Oleh

Pembimbing


dr. Kusbaryanto, M.kes

Mengetahui
Dekan,

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Equin Centre, C.A

MOTTO

“Adapun Orang yang Menafkahkan Harta dengan Maksud Mencari Ridho Allah dan Didorong oleh Ketegahan Imanya, Bagaikan Kebun di Dataran Tinggi. Apabila Datang Hujan, Hasilnya Berlipat Ganda, Kalau Tidak Datang Hujan, Embun Akan Menyiraminya. Allah Maha Mengetahui Segala yang Kamu Lakukan”

Q.S. Al-Baqarah : 256

“Allah akan Menaikan Orang-Orang Beriman dari Kamu dan Orang-Orang yang Berilmu dengan Beberapa Derajat”

Q.S. Al-Mujaddah: 11

“Dengan Ilmu Kehidupan Menjadi Mudah, dengan Seni Kehidupan Menjadi Halus dan Dengan Agama Kehidupan Menjadi Terarah dan Bermakna”

(H.R. Ali Mukti)

“Kalian Masih Muda. Jangan Sia-Siakan Usia Itu. Terus Bekerja. Kalau Sudah Tua, Kalian Tidak Bisa Apa-Apa Lagi Selain Hanya Menanti Panggilan Kubur”

(Pramoedya Ananta Toer)

“Selama Kita Memiliki Kemauan, Keuletan, dan Keteguhan Hati, Besi Batanganpun Bila Digosok Terus Menerus Pasti akan Menjadi Jarum”

(AB 30 WA2, 2005)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi "Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta Dan RSUD Panembahan Senopati Bantul" sesuai waktu yang ditentukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana kedokteran pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini sulit terselesaikan tanpa bimbingan dan bantuan staf pendidikan serta seluruh pihak yang terlibat.

Pada kesempatan ini izinkan penulis menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. dr. H. Erwin Santoso, Sp.A., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. H. Kusbaryanto, M.Kes., selaku dosen pembimbing KTI yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dorongan, bantuan pemikiran dan pengarahan dengan sabar dan bijaksana yang sangat berguna bagi peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Kedokteran jurusan Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Direktur Utama RSUD Muhammadiyah Yogyakarta dan Direktur Utama RSUD Panembahan Senopati Bantul
5. Pimpinan dan staf UGD RSUD Muhammadiyah Yogyakarta dan Pimpinan dan staf UGD RSUD Panembahan Senopati Bantul.
6. keluarga tercinta Ayah dan Bunda, nci farah, ghailan, ghibran, inggit, mas gie, dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doa

7. rekan rekan sejawat eva (boneng), yosi, dista, farhan, agung, anggita, oni, dan sahabatku dalam suka dan duka sherly us us yang telah membantu dan memberi dorongan moril kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan
8. untuk Fauzi makasih atas omelan dan nasehatnya kamu akan selalu ada dalam hatiku.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa isi maupun pengadaan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti berharap kepada para pembaca untuk senantiasa dapat memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Semoga amal baik yang telah disumbangkan oleh semua pihak dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan bernilai ibadah untuk sumbangsih bagi pengembangan ilmu kedokteran .

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi wabarakatuh

PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
UNIT GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DENGAN
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Indah Megawati Ramadhani,¹ dr. Kusbaryanto., M.Kes.²

INTISARI

Pelayanan gawat darurat merupakan pintu masuk dan pelayanan terdapat dari suatu rumah sakit dalam menangani pasien-pasien gawat pasien darurat atau pasien gawat darurat. Saat ini perhatian masyarakat mengenai kesehatan mengalail peningkatan. Mereka menuntut kualitas pelayanan tidak hanya produk akhir yaitu kesembuhan pasien saja, namun standar proses yang mencakup pelayanan medis dan administrasi. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui kemampuan institusi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh konsumen, sedangkan kualitas pelayanan dapat diperoleh dari proses persepsi pasien, penyelenggara jasa pelayanan dan penyandang dana yang membiayai pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Umum PKU muhammadiyah Yogyakarta dengan RSUD Panembahan senopati Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan *cross sectional*. Subyek penelitian adalah pasien unit gawat darurat Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Teknik sampel menggunakan *cluster sampling*. Alat pengambilan data menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 200 responden. Analisis data menggunakan persentase dan uji beda rata-rata *independent sample t test*. Atribut yang digunakan adalah kecepatan, keterjangkauan, kesinambungan, keamanan, keramahan dan kenyamanan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk dalam katagori sedang dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga dalm katagori sedang, namun berbeda secara nyata dengan t hitung 2,172 lebih besar t table 1,980 ($\text{sig.}p\ 0,031 < 0,05$). Persepsi pasien terhadap keterjangkauan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk tidak baik (54%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul tidak baik (42%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung -1.558 lebih kecil t table 1,980 ($\text{sig.}p\ 0,121 > 0,05$). Persepsi pasien terhadap kesinambungan pelayanan rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (65%) dan RSUD Panembahan Senopati bantul juga baik (52%), namun tidak berbeda secara nyata denagn t hitung 1,692 lebih kecil t table 1,980 ($\text{sig.}p\ 0,092 > 0,05$). Persepsi pasien terhadap keamanan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (82%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga

¹ Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

baik (73%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung 1,844 lebih kecil t table 1,980 (sig.p 0,067 > 0,05). Persepsi pasien terhadap keramahan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (80%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga baik (67%), berbeda secara nyata dengan t hitung 2.939 > t table 1,980 (sig.p 0,004 < 0,05). Persepsi pasien terhadap kenyamanan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (78%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga baik (67%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung 1,744 lebih kecil t table 1,980 (sig.p 0,081 > 0,05).

--- -- independent sample t test

**THE PATIENT PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN INTENSIVE
CARE UNIT AT PUBLIC HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA AND RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

Indah Megawati Ramadhany³, dr. Kusbaryanto., M.Kes.⁴

ABSTRACT

Service of emergency represent the entrance and service ahead a hospital in handling serious condition patient with emergency condition. In this time attention of people about health is improving. They claim the service quality, not only final product that is just patient healing, but process standard including medical service and administration. Measurement of service quality conducted to know the ability of service institution given in giving service such as those which expected by consumer, while obtainable service quality from process of patient perception, organizer of service and supplier of fund defraying health service.

This research aimed to know the patient's perception to quality service in installation of intensive care unit at public hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta and RSUD Panembahan Senopati Bantul. This research represents the non-experimental by cross sectional device. Subject of research are intensive care unit patients of public Hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta and RSUD Panembahan Senopati Bantul. Technique of sampling uses the cluster sampling. Appliances of data intake use the questionnaire with research sample as much 200 responder. Data analyze use percentage and mean different test of independent sample t test. The attributes are Result of this research indicates that the patient's perception speed of service public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is included in enough category and RSUD Panembahan Senopati Bantul also in enough category, but differ significantly by t statistic 2.172 more than t tables of 1.980 (sig.p 0.031 < 0.05). Patient's perception to service reachable of public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of bad (54%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul is bad (42%), but not differ significantly by t statistic -1.558 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.121 > 0.05). Patient's perception to service continuity Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (65%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (52%), but not differ significantly by t statistic 1,692 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.092 > 0.05). Patient's perception to service security Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (82%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (73%), but not differ significantly by t statistic 1,844 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.067 > 0.05). Patient's perception to service sociability public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (80%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (67%), differing significantly by t statistic 2.939 more than t table of 1.980 (sig.p 0.004 < 0.05). Patient's perception to service freshment public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive

³ Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

⁴ Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

of goodness (78%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (67%), but not differ significantly by t statistic 1.744 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.081 > 0,05)

Two samples independent sample t test

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	PENDAHULUAN.....1
	A. Latar Belakang1
	B. Perumusan Masalah.....4
	C. Tujuan Penelitian.....5
	D. Manfaat Penelitian.....6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....7
	A. Kajian Teori.....7
	B. Landasan Teori.....36
	C. Kerangka Konsep.....37
	D. Pertanyaan.....38
	E. Hipotesis.....38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....39
	A. Jenis Penelitian39
	B. Populasi Dan Sampel Penelitian.....39
	C. Lokasi Penelitian...41
	D. Pengumpulan Data Penelitian...41
	E. Jenis Data.....42
	F. Variabel Penelitian.....43
	G. Definisi Operasional Penelitian43

	I. Analisis Data.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
	A. Hasil Penelitian.....	50
	B. Pembahasan.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
	A. Kesimpulan.....	72
	-	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasar jenis kelamin.....	50
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasar umur.....	51
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasar pendidikan.....	52
Tabel 4.4	Kategori tanggapan responden indikator kecepatan PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	55
Tabel 4.5	Deskriptif data tanggapan responden terhadap Kecepatan pelayanan rumah sakit.....	56
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap keterjangkauan Rumah sakit.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap kesinambungan Rumah sakit.....	57
Tabel 4.8	Tanggapan responden terhadap keamanan pelayanan Rumah sakit.....	58
Tabel 4.9	Tanggapan responden terhadap keramahan pelayanan Rumah sakit.....	59
Tabel 4.10	Tanggapan responden terhadap kenyamanan pelayanan	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji validitas variabel Kecepatan
2. Uji reliabilitas variabel kecepatan
3. Skor variabel kecepatan
4. Statistik Frekuensi variabel Kecepatan
5. Uji validitas variabel keterjangkauan
6. Uji validitas variabel kesinambungan
7. Uji validitas variabel keamanan
8. Uji validitas variabel keramahan
9. Uji validitas variabel kenyamanan
10. Uji reliabilitas variabel keterjangkauan
11. Uji reliabilitas variabel keamanan
12. Uji reliabilitas variabel keramahan
13. Uji reliabilitas variabel kenyamanan
14. Skor variabel keterjangkauan, kesinambungan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan
15. Crosstabs variabel keterjangkauan, kesinambungan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan
16. Uji T-test variabel kecepatan, keterjangkauan, kesinambungan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan.
17. Surat permohonan ijin penelitian dan mengambil data di UGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
18. Surat permohonan ijin penelitian dan mengambil data di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
19. Surat Keterangan Penelitian mengambil data di UGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.