

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**STUDI MUTU PELAYANAN KESEHATAN, HARGA DAN KEPUASAN
PASIEEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PROF.DR.H.ALOEI SABOE**

OLEH

**LOYS MARSELA TULIYABU
811410118**

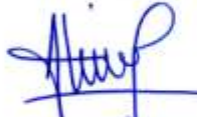
Telah diperiksa dan di setujui untuk di uji

PEMBIMBING I



Dr. Hi. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP. 19631001 198803 2 002

PEMBIMBING II

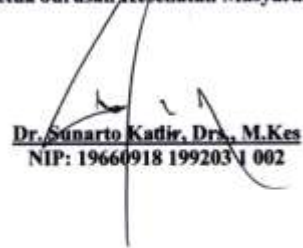


Lia Amalia, SKM., M.Kes
NIP . 19791129 200501 2 017

Gorontalo, Maret 2016

Mengetahui

Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat



Dr. Sunarto Katir, Dra., M.Kes
NIP: 19660918 199203 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

STUDI MUTU PELAYANAN KESEHATAN, HARGA DAN KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PROF. DR. H. ALOEI SABOE

Oleh :
Loys Marsela Tuliyabu
Nim : 811410118

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin/ 04 April 2016

Waktu : 09.00 – 10.00

Penguji :

1. Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP. 19631001 198803 2 002

2. Lia Amalia, SKM., M.Kes
NIP.19791129 200501 2 017

3. Dra. Hj. Rany A. Hiola, M.Kes
NIP. 19530913 198302 2 001

4. Dr. Sunarto Kadir, Drs., M.Kes
NIP. 19660918 199203 1 002

1. 
2. 
3. 
4. 

Garontalo, April 2016

Dekan Fakultas Olahraga Dan Kesehatan



Dr. H. Jethie Boekoesoe, M.Kes
NIP : 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Loys Marsela Tuliyabu, 811410118. Studi Mutu Pelayanan Kesehatan, Harga Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe Gorontalo. Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes dan Pembimbing II Lia Amalia, SKM, M.Kes

Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan, harga dan kualitas pelayanan sangat penting guna mencapai kepuasan pasien. Rumusan permasalahannya adalah Bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan, harga dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Aloei Saboe?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kesehatan, harga dan kepuasan pasien.

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan survei deskriptif. Populasi adalah semua pasien umum di ruang Rawat Inap pada saat penelitian berlangsung yang berjumlah 129 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara Purposive sampling, yang berjumlah 35 orang. Pengujian data dilakukan dengan cara manual, instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Aloei Saboe dilihat dari kategori responsiveness 40,0 %, assurances 37,2 % adalah sangat puas, tangible 34,3 %, reliable 42,9 %, harga 42,85 % adalah puas, Sedangkan untuk kategori empathy 42,9 % adalah tidak puas.

Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien, dari enam kategori penilaian terhadap kepuasan 17 (48,57 %) pasien merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit aloei saboe. Rumah sakit sebagai penyedia layanan sebaiknya lebih memprioritaskan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan melakukan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Harga, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Loys Marsela Tulyabu, 811410118. Quality Study of Health Service, Price and Patient Satisfaction in Inpatient Installation of General Hospital District Prof. Dr. H Aloei Saboe Gorontalo. Department of Public Health, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes and the Co-Supervisor is Lia Amalia, SKM, M.Kes.

Hospital becomes the spearheading development. Health service, price and service quality play a very important role to obtain patient's satisfaction. The problem statement was how are the health service, price and patient satisfaction in inpatient installation of Aloei Saboe hospital?. This research aimed at finding out quality of health service, price, and patient satisfaction.

This research was descriptive research with descriptive survey approach. The population were the entire general patients which were 129 patients in inpatient installation at the time conducting the research. The samples were 35 patients gained through purposive samplign technique. Data testing is done manually, and the instrument used questionnaire.

The research result shows that the quality of health service on patient satisfaction in inpatient installation of Aloei Saboe hospital from 40,0% of responsiveness, 37,2% of assurances categories are very satisfied, while 34,3% of tangible, 42,9% of reliable, and 42,85% of price are satisfied, and 42,9% of empathy category is not satisfied.

It concludes that there is significant influence between quality of service and price toward patient satisfaction. From six assessment categories of satisfaction, there are 17 patients (48,57%) who feel satisfied to Aloei Saboe hospital service. As service provider, Hospital has to prioritize patient service quality based on the procedure prescribed.

Keywords: Service Quality, Price, Patient Satisfaction

