



**ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT TK.IV GUNTUNG PAYUNG BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

Oleh

**Nurul Huda
NIM SA20022**

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BORNEO LESTARI

BANJARBARU

2024

SKRIPSI

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TK.IV GUNTUNG PAYUNG
BANJARBARU**

Oleh

**Nurul Huda
NIM SA20022**

Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Melakukan Seminar Hasil Penelitian :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes)
NIK. 010915075

(Abdurrahman Sidiq S.KM., MARS)
NIK. 070318096

Mengetahui,

Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari

Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes
NIK. 010915075

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TK.IV GUNTUNG PAYUNG BANJARBARU**

Oleh

Nurul Huda
NIM SA20022

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Juni 2024

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS (Ketua Penguji/Penguji I)
Hj. Eny Hastuti, S.KM.,M.Pd.,M.PH (Anggota Penguji/Penguji II)
Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes (Anggota Penguji/Penguji III)
Abdurrahman Sidiq, S.KM., MARS (Anggota Penguji/Penguji IV)

Banjarbaru, Juni 2024
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari

Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes
NIK. 010915075

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Bambang Joko Priatmadi, MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM., M.Pd., M.PH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan selaku Penguji II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
4. Bapak Abdurrahman Sidiq, SKM., MARS selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
5. Bapak Ns.Andri Nur Rahman, S.Kep., MARS. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran yang membantu dalam penyusunan skripsi.

6. Ayahanda dan Ibunda serta keluarga lainnya atas segala do'a dan dukungannya.
7. Terima kasih untuk diri sendiri, Nurul Huda. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses dalam mengerjakan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri dalam menempuh masa pendidikan.
8. Terakhir, kepada seseorang yang telah membersamai penulis dari awal pendaftaran pendidikan sampai dengan lulus pendidikan, terimakasih atas segala suka duka, susah dan bahagiannya yang diberikan selama proses pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna bahan perbaikan untuk dikemudian hari. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, aamiin YRA.

Banjarbaru, 12 Juni 2024

Nurul Huda
NIM. SA20022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR	5
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	5
2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	5
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	6
2.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.4 Indikator Mutu Rumah Sakit	9
2.1.5 Pasien Rawat Inap.....	10
2.3 Penelitian Terdahulu.....	11
2.4 Kerangka Teori.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	14
3.1.1 Data Umum	14
3.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto Misi Rumah Sakit	14
3.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung ..	15

3.1.4	Layanan Medis Rumah Sakit Tk.IV Guntung Payung	15
3.2	Jenis dan Rancangan Penelitian	16
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	16
3.4.1	Populasi Penelitian	16
3.4.2	Sampel Penelitian	17
3.4.3	Teknik Sampling	17
3.5	Definisi Operasional	18
3.6	Instrumen Penelitian	19
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
3.8	Prosedur Penelitian	23
3.9	Metode Pengolahan Data	23
3.10	Analisis Data	24
3.10.1	Analisis Univariat	24
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		25
4.1	Hasil Penelitian	25
4.1.1	Gambaran Responden.....	25
4.1.2	Analisis Univariat.....	27
4.2	Pembahasan	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		43

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Karakteristik Responden.....	26
4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Kehandalan	27
4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan.....	27
4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Jaminan	27
4.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Empati.....	28
4.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori.....	14

LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	44
2. Surat Studi Pendahuluan.....	47
3. Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	48
4. Lembar Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden	49
5. Surat Selesai Penelitian	50
6. Coding Data Responden Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Gantung Payung	51
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
8. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Gantung Payung	61
9. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	62
10. SPSS Univariat.....	64
11. Frekuensi Soal Mutu Pelayanan.....	65
12. Lembar Jawaban Responden.....	69
13. Dokumentasi Penelitian	72