

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UMUM DAN KLINIK PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH DOKTER RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

KARYA TULIS ILMIAH

Dimaksudkan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran

Pada Fakultas Kedokteran

Universitas Kristen Duta Wacana



Disusun Oleh :

Alexander Mahesa Indiraka Istiadji

41150024

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

skripsi dengan Judul :

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UMUM DAN
KLINIK PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN YANG
DIBERIKAN OLEH DOKTER RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :
Alexander Mahesa Indiraka Istiadji
41150024

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Pendidikan Dokter
Fakultas Kedokteran

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
dan dinyatakan **DITERIMA**

untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran pada tanggal 10 September 2019

Nama Dosen

1. Prof. dr. Jonathan W. Siagian, Sp.PA
(Dosen Pembimbing I)
2. dr. Praptana, MPH
(Dosen Pembimbing II)
3. dr. Sudharmadji, Sp.Rad, MPH
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan

Yogyakarta, 10 September 2019
Disahkan Oleh

Dekan,

Prof. dr. Jonathan W. Siagian, Sp.PA

Wakil Dekan I Bidang Akademik,

dr. Yanti Ivana Suryanto, M.Sc

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UMUM DAN KLINIK PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH DOKTER RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah hasil penelitian saya sendiri bukan merupakan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya,

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil penelitian atau skripsi ini adalah hasil dari plagiasi dari karya pihak manapun, maka saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 10 September 2019



Alexander Mahesa Indiraka Istiadji

41150024

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ALEXANDER MAHESA INDIRAKA
ISTIADJI

NIM : 41150024

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), karya ilmiah saya yang berjudul :

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UMUM DAN KLINIK PENYAKIT DALAM TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH DOKTER RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Yogyakarta, 10 September 2019

Yang menyatakan,



Alexander Mahesa Indiraka Istiadji

41150024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria atas Berkat, Karunia dan Anugrahnya, yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Umum Dan Klinik Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dokter Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran dari Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari bahwa ada banyak hambatan dan kesulitan. Keberhasilan penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Dengan hormat, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. dr. Jonathan Willy Siagian, Sp.PA selaku dosen pembimbing I dan Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana yang telah senantiasa membimbing dan memberikan izin agar terlaksananya penelitian ini. Terima kasih atas saran, dukungan, dan inspirasi yang diberikan selama penyusunan karya tulis ilmiah dari awal hingga akhir.
2. dr. Praptana, MPH selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk memberi bimbingan kepada saya. Terimakasih banyak dokter

Prapтана karena selalu senantiasa memberikan pengarahan, masukan, dan dukungan, dari awal hingga akhir penyusunan karya tulis ilmiah ini.

3. dr. Sudharmadji, Sp Rad, MPH selaku dosen penguji yang senantiasa meluangkan waktu untuk menguji karya tulis ilmiah ini. Terima kasih atas saran , dukungan , dan pengarahan yang diberikan sehingga karya tulis ini menjadi lebih baik.

1. Dr. dr. Rizaldy Taslim Pinzon, Sp. S, M.kes dan dr. Arum Krismi, M. Sc, Sp. KK selaku ketua dan sekretaris penilai kelayakan etik Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terimakasih atas izin yang diberikan sehingga penelitian dapat berlangsung.

2. Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta sebagai tempat dilakukannya penelitian. Terima kasih kepada jajaran direksi yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

3. Kedua orang tua saya yang saya cintai, Agustinus Djoko Istiadji dan Dyah Woro Nur Yani yang selalu memberikan dukungan, doa, dan bimbingan sehingga dapat melakukan penelitian dengan baik. Terima kasih atas segala yang telah Papa dan Mama berikan kepada saya.

4. Adrian Ega M. selaku teman satu dosen pembimbing yang terus saling mendukung, berbagi dan berjuang dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dari awal hingga akhir.

5. Teman – teman saya : Drian Putra Pamungkas, Brahmastra Megasakti, Chatarina Triska W., Angela, Willi Dirda, Febrian Rosalinda, dan Isabella Diah A. yang telah memberikan berbagai informasi serta memberi dukungan dari awal penelitian hingga akhir.

6. Teman – teman Koas : Dani, Jonathan, Drian, Willi, Dian, Yudi, Sambudi, Willi Christ yang juga telah memberikan dukungan selama proses penelitian dari awal hingga akhir.
7. Seluruh teman – teman sejawat Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta angkatan 2015 yang menemani perkuliahan selama 4 tahun ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan. Maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menambah wawasan bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 10 September 2019

Alexander Mahesa Indiraka Istiadi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Bagi Institusi Kesehatan.....	4
1.4.2. Bagi Akademik.....	4
1.4.3. Bagi Peneliti	5
1.5 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.2 Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.3 Rumah Sakit	16
2.2 Landasan Teori	20
2.3 Kerangka Teori	21
2.5 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampling	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Kriteria Inklusi	24
3.3.3 Kriteria Eksklusi.....	24
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24

3.5 Besar Sampel (Perhitungan Besar Sampel)	25
3.6 Alat Penelitian	26
3.7 Pelaksanaan Penelitian	28
3.7.1 Cara Kerja Penelitian	28
3.7.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien dan Tingkat Pelayanan	28
3.8 Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Univariat	29
3.8.2 Analisis Bivariat	29
3.9 Etika Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil	31
4.1.1 Analisa Univariat	31
4.1.1.1 Tingkat Pelayanan	31
4.1.1.2 Tingkat Kepuasan	35
4.1.2 Analisa Bivariat	37
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Tingkat Pelayanan Dokter	42
4.2.2 Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Layanan Dokter	45
4.3 Keterbatasan Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala.....	24
Tabel 3.2 Hasil uji validasi modifikasi kuesioner PSQ-18 (PSQ-M).....	27
Tabel 3.3 Hasil uji reabilitas modifikasi kuesioner PSQ-18 (PSQ-M)	27
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Tingkat Pelayanan Dokter Di Klinik Penyakit Dalam.....	32
Tabel 4.2 Tingkat Pelayanan Dokter Di Klinik Umum.....	34
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Secara Deskriptif.....	35
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Klinik Penyakit Dalam.....	36
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Secara Deskriptif.....	36
Tabel 4.6 Frekuensi Tingkat Kepuasan Klinik Umum.....	37
Tabel 4.7 Korelasi Spearman Variabel Kepuasan dan Pelayanan.....	37
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Kepuasan Dengan Pelayanan Penyakit Dalam	38
Tabel 4.9 Korelasi Spearman Variabel Kepuasan dan Pelayanan.....	38
Tabel 5.0 Tabulasi Silang Kepuasan Dengan Pelayanan Klinik Umum.....	39
Tabel 5.1 Tabel Faktor Kepuasan Pasien Klinik Umum	41
Tabel 5.2 Tabel Faktor Kepuasan Pasien Klinik Penyakit Dalam	42
Tabel 5.3 Tabel Faktor Pelayanan Dokter Klinik Penyakit Dalam.....	43
Tabel 5.4 Tabel Faktor Pelayanan Dokter Klinik Umum.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	21
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	22
Gambar 3. Grafik Faktor Kepuasan Pasien Klinik Umum.....	41
Gambar 4. Grafik Faktor Kepuasan Pasien Klinik Penyakit Dalam.....	42
Gambar 5. Grafik Faktor Pelayanan Dokter Klinik Penyakit Dalam.....	44
Gambar 6. Grafik Faktor Pelayanan Dokter Klinik Umum.....	45

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Informasi Subjek.....	52
Lampiran 2. Lembar Informed Consent.....	56
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan.....	58
Lampiran 4. Kuesioner Pelayanan.....	60
Lampiran 5. <i>Ethical Clearance</i>	63
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	64

©UKDW

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi khususnya bagi masyarakat yang tinggal di negara maju dan berkembang seperti Indonesia. Meningkatnya taraf kehidupan masyarakat tiap tahunnya menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas kesehatan. Hal itulah yang menuntut manusia untuk senantiasa terus menjaga kesehatan mereka. Selain itu, penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit juga dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan mereka, tidak hanya dari segi kuratif saja tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat preventif (pencegahan) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Menurut *Human Development index*, Indonesia menempati urutan 110 dari 188 negara pada tahun 2015, kemudian pada tahun 2016 Indonesia turun menjadi 112 dari 188 negara dalam bidang pelayanan kesehatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Indonesia sebagai negara berkembang masih perlu melakukan perbaikan dalam bidang kesehatan.

Secara umum, pelayanan kesehatan merupakan segala upaya yang dilakukan sendiri atau secara berkelompok dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan

ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dibedakan menjadi 2 yaitu layanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang ditujukan pada pasien yang menginap atau menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Sedangkan pelayanan rawat jalan, ditujukan pada pasien yang tidak menginap atau hanya tujuan pengamatan dan pengobatan. Prosedur pada rawat inap sendiri melibatkan peran dari dokter, pasien dan petugas medis lainnya dalam suatu hubungan yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra dari institusi kesehatan itu sendiri. Kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat inap diantaranya penerimaan pasien, pelayanan medik, pelayanan perawatan oleh perawat, pelayanan penunjang medik, pelayanan obat, pelayanan makan, serta administrasi. (Pohan, 2013)

Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda terdiri dari Klinik spesialis maupun sub spesialis dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai, penerapan standar Internasional dalam pelayanan kepada pasien menjadi salah satu alasan mengapa Rumah Sakit Bethesda di pilih oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil survei internal oleh Rumah Sakit Bethesda dan survei eksternal yang dilakukan oleh sebuah lembaga konsumen independen yang bernama MARKPLUS.INC juga menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bethesda masuk ke dalam urutan teratas untuk indeks kepuasan pasien dibanding rumah sakit–rumah sakit setara baik negeri maupun swasta di wilayah DIY (Humas dan marketing Rumah Sakit Bethesda). Namun dari hal

tersebut bukan berarti bahwa pelayanan di Rumah Sakit Bethesda bebas dari masalah khususnya dalam pemberian pelayanan terhadap pasien. Menurut data yang di peroleh dari Bagian Humas dan Marketing Rumah Sakit Bethesda, bahwa masih ada keluhan pasien yang masuk ke bagian Humas Rumah Sakit Bethesda antara lain tentang prosedur yang masih berbelit, ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang kurang ramah, Informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.(Saputro, 2015)

Selain itu menurut laporan tahunan Profil kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016, juga diperoleh data singkat tentang tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit swasta maupun negeri dimana sebesar 37,8% pasien merasa belum cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instansi rawat jalan di Yogyakarta. Hal tersebut sebagian besar disebabkan oleh dua faktor yang berkaitan dengan layanan kesehatannya yaitu faktor eksternal yang dimana sarana dan prasarana yang masih kurang atau faktor internal dimana tenaga medis yang memberikan pelayanan kepada pasien masih kurang secara teknik maupun empati yang diberikan kepada pasien. (Depkes, 2017)

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan mencoba mengkaji hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter di rumah sakit bethesda Yogyakarta. Hal tersebut

dikarenakan belum banyaknya penelitian mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh dokter rumah sakit yang ada di Yogyakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang, dapat disusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan :“Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien di klinik umum dan klinik penyakit dalam terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”.

1.3 Tujuan Penelitian

- Mengetahui faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- Mengetahui apakah pelayanan yang diberikan dokter sudah sesuai dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Rumah Sakit atau institusi kesehatan lain untuk melakukan evaluasi sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat.

1.4.2. Akademik

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu kedokteran dan memberikan wawasan mengenai pengelolaan manajemen rumah sakit.

1.4.3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan wawasan sekaligus melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit.

1.5 Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti dan Tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Ultinuha, 2013	Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014	Terdapat Hubungan yang signifikan antara Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang	Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan penelitian ini adalah variabel penelitian dan desain penelitian
Aulia , 2015	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo	Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo ($p=0,000$), dengan nilai OR adalah 15,944.	Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel penelitian dan variable penelitian. Persamaan penelitian ini adalah desain penelitian.

Peneliti dan Tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Laila , 2015	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta	Terdapat Hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta	Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan penelitian ini adalah variabel penelitian dan desain penelitian.
Ni Nyoman dkk, 2015	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015	Terdapat Hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang	Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan penelitian ini adalah variabel penelitian dan desain penelitian.
Saputro, 2015	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS RS Bethesda Yogyakarta	Terdapat Hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan tanggungan BPJS RS Bethesda Yogyakarta	Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan penelitian ini adalah variabel penelitian dan desain penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- Sebanyak 80% pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan dokter di rumah sakit Bethesda
- Secara umum tingkat pelayanan di Bethesda menunjukkan hasil pada kriteria yang baik.
- Perlu digali lebih lanjut mengenai status pasien seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, status sosioekonomi, dan pasien lama atau baru untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada satu klinik
- Faktor – faktor yang mempengaruhi dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan adalah dimensi Tangible yaitu pada fasilitas dan penampilan dokter, serta dimensi kualitas teknis yaitu cara dokter dalam menjelaskan diagnosis pada pasien
- Pada penelitian ini jika ditemukan adanya hubungan antara kedua variable bisa dilanjutkan dengan menggunakan studi case-control atau kohort
- Tidak didapatkan hubungan yang antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di klinik umum dan penyakit dalam RS Bethesda Yogyakarta dikarenakan jumlah sample penelitian yang kurang atau jumlahnya kurang dari 100 sampel.

5.2 Saran

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai dasar penelitian terbaru dan dapat lebih berkembang sekaligus bermanfaat bagi penelitian dengan tema kepuasan pasien. Disarankan pada penelitian dengan topik ini, peneliti menelusuri lebih jauh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak hanya di tinjau dari dimensi komunikasi, kualitas teknis, sikap interpersonal, waktu bersama dokter, dan tingkat kepuasan secara umum namun juga dapat ditinjau dari status responden misalnya usia, pekerjaan, pasien lama atau baru dan status sosial-ekonomi. Selain itu peneliti juga menyarankan agar menambah jumlah sample penelitian sehingga korelasi antar variable semakin kuat dan juga pada penelitian berikutnya dapat digunakan instrumen penelitian selain instrument PSQ-M yang dapat memberikan gambaran yang lebih *reliable* terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, edisi revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta
- Aulia, U. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Diakses: Maret 15, 2019
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas (ed.4)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chamla, D., Asadu, C., Adejuyigbe, E., Davies, A., Ugochukwu, E., Umar, L., dkk, 2016. Caregiver Satisfaction with Pediatric HIV Treatment and Care in Nigeria and Equity Implications for Children living with HIV. *AIDS Care* 28, 153–160.
- Depkes.go.id. (2018). Retrieved October 8, 2018 [online] Available at: <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf>
- Depkes.go.id. (2018). Retrieved October 8, 2018 [online] Available at: http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVI_NSI_2015/14_DIY_2015.pdf [Accessed 27 Oct. 2018].
- Gultom, J. R . (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. *Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*
- Imamora, Yoki. (2017). Hubungan Pemberian *Informed Consent* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Bagian Bedah RS Bethesda Yogyakarta. *Universitas Kristen Duta Wacana*. Diakses: September 20, 2018
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2014.
- Kemenkes. (2009). Undang - Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), p.140.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan Edisi Kedua . Jakarta : Penerbit Indeks
- Laila, S. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*. Diakses: Maret 15, 2019
- Marshall GN, Hays RD. Santa Monica, CA: RAND Corporation; 1994. The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) p. 7865.

- Nanda. (2015). *Diagnosis Keperawatan Definisi & Klasifikasi 2015-2017 Edisi 10* editor T Heather Herdman, Shigemi Kamitsuru. Jakarta: EGC.
- Ni Nyoman, (2015). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015. Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang*. Diakses: Maret 15, 2019
- Nursalam. 2011. *manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Edisi ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Saputro, A. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Retrieved October 8, 2018. *Kesehatan Masyarakat FIK UMS*. [online] Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/148608183.pdf>.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Suryawati . 2008 . *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. [Thesis]. Semarang : UNDIP.
- Thayaparan, A. J., & Mahdi, E. (2013). *The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ) 18 as an adaptable, reliable, and validated tool for use in various settings*. Retrieved March 8, 2019, from Medical Education Online: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3722414>
- Ultinuha, (2013). *Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang*. Universitas Dian Nuswantoro. Diakses: Maret 15, 2019