

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DARI PERSPEKTIF
PASIEN PADA PERSALINAN NORMAL DAN *SECTIO CESAREA* DI
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran**



YASSIN OKI PURBAYANTO

G0012233

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Surakarta

commit to user
2016

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul: Perbandingan Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pasien pada Persalinan Normal dan Sectio Cesarea di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Yassin Oki Purbayanto, NIM: G0012233, Tahun: 2016

Telah diuji dan sudah disahkan di hadapan **Dewan Penguji Skripsi**
Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret

Pada Hari Selasa, Tanggal 8 Maret 2016

Pembimbing Utama

Nama : **Ari Natalia Probandari, dr., MPH, PhD**
NIP : 19751221 200501 2 001 (.....)

Pembimbing Pendamping

Nama : **Zulaika Nur Afifah, dr., M.Kes**
NIP : 19870928 20130201 (.....)

Penguji Utama

Nama : **Balgis, dr., M.Sc, CM-FM, Sp.Ak**
NIP : 19640719 199903 2 003 (.....)

Penguji Pendamping

Nama : **Lukman Aryoseto, dr.**
NIP : 19870819 20130201 (.....)

Surakarta,

Ketua Tim Skripsi

Ketua Program Studi Kedokteran

Kusmadewi Eka Damayanti, dr., M.Gizi

Sinu Andhi Jusup, dr., M.Kes.

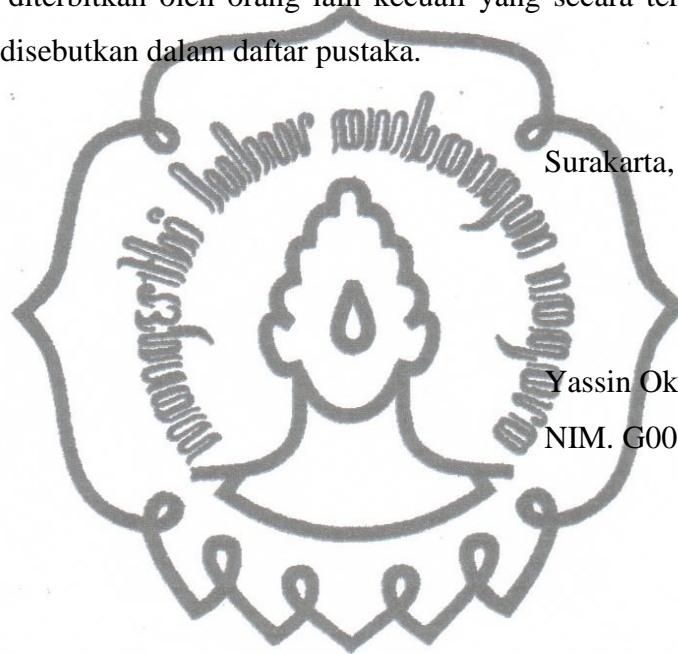
NIP 19830509 200801 2 005

commit to user

NIP 19700607 200112 1 002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Surakarta, Maret 2016

Yassin Oki Purbayanto

NIM. G0012233

ABSTRAK

Yassin Oki Purbayanto, G0012233, 2012. Perbandingan Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pasien pada Persalinan Normal dan *Sectio Cesarea* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. **Skripsi. Fakultas Kedokteran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.**

Latar Belakang: Perbedaan indikasi, prosedur tata laksana, dan perawatan pascapersalinan antara persalinan normal dan *sectio cesarea* memunculkan perbedaan kualitas pelayanan dari perspektif pasien. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan dari perspektif pasien pada persalinan normal dan *sectio cesarea* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Metode: Penelitian ini berjenis analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Responden diambil secara *consecutive* dengan teknik *quota sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dari ibu yang menjalani perawatan pascapersalinan di Bangsal Annisa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (n=97). Kualitas pelayanan dari perspektif pasien yang dinilai menggunakan skoring *Quality Impact* (QI) sebagai variabel dependen dan metode persalinan sebagai variabel independen. Kemudian, keduanya dianalisis menggunakan uji Mann - Whitney. Variabel lain yang kemungkinan mempengaruhi kualitas pelayanan dari perspektif pasien seperti kelas perawatan, metode pembayaran, dan indikasi persalinan dianalisis menggunakan uji regresi linier ganda. Masing – masing dimensi kualitas pelayanan antar metode persalinan juga dianalisis menggunakan uji Mann – Whitney.

Hasil: Uji Mann – Whitney memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dari perspektif pasien antara persalinan normal dan *sectio cesarea* tidak terdapat perbedaan yang signifikan ($p=0,064$). Uji regresi linier ganda menunjukkan metode pembayaran dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari perspektif pasien ($p=0,012$). Uji post hoc dengan Mann - Whitney pada metode pembayaran menunjukkan pasien yang membayar dengan *user fee* menilai paling baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang membayar menggunakan BPJS maupun asuransi swasta. Pada analisis masing - masing dimensi kualitas pelayanan diketahui bahwa dimensi perawatan berkelanjutan antara persalinan normal dan *sectio cesarea* terdapat perbedaan yang signifikan ($p=0,013$).

Kesimpulan: Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dari perspektif pasien antara persalinan normal dan *sectio cesarea* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dari perspektif pasien, persalinan normal, *sectio cesarea*

ABSTRACT

Yassin Oki Purbayanto, G0012233, 2012. Comparison of Service Quality from Patient's Perspective on Normal Delivery and Cesarean Section in PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. **Mini Thesis. Faculty of Medicine, Sebelas Maret University, Surakarta.**

Background: The differences of indication, procedures, and post delivered care between normal delivery and cesarean section are estimated to make a difference in service quality from patient's perspective. This study aimed to compare service quality from patient's perspective on normal delivery and cesarean section in PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital.

Method: This research used an observational analytic study with cross sectional approach. Respondences (n=97) were recruited from Annisa shed in PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital based on inclusion and exclusion criterias. Service quality from patient's perspective measured by quality impact score (QI) as the dependent variable and delivery methods as the independent variable were analyzed using Mann – Whitney. Another influence factors such as classes, payment methods, and labour indications were analyzed using multiple linear regression. Each dimensional aspects from service quality were analyzed using Mann – Whitney.

Result: There was no significance difference of service quality between normal delivery and cesarean section (p=0.064) based on Mann – Whitney result. Multiple linear regression result showed payment methods as the only one factor influencing service quality from patient's perspective (p=0.012). Result of post hoc test using Mann – Whitney to payment methods showed service quality from patient perspective in patient using user fee was better than BPJS and private insurance. Each dimensional of service quality from patient's perspective analysis gave a significance difference only in continuity of care between normal delivery and cesarean section (p=0.013).

Conclusion: There was no significance difference of service quality between normal delivery and cesarean section in PKU Muhammadiyah Hospital.

Keywords: service quality from patients perspective, normal delivery, cesarean section

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* karena hanya atas Rahmat-Nya penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pasien pada Persalinan Normal dan Sectio Cesarea di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Progam Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan ucapan terima kasih yang dalam penulis berikan kepada:

1. Prof. Dr. Hartono, dr., M.Si, selaku Dekan FK UNS Surakarta.
2. Sinu Andhi Jusup, dr., M.Kes, selaku ketua program studi Kedokteran.
3. Kusmadewi Eka Damayanti, dr., M.Gizi, selaku ketua tim skripsi dan Bagian Skripsi Bp Sunardi.
4. Ari Natalia Probandari, dr., MPH, PhD, selaku pembimbing utama yang telah membimbing, memberi saran, dan nasihat pada penyusunan skripsi ini.
5. Zulaika Nur Afifah, dr., M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing, memberi saran, dan nasihat pada penyusunan skripsi ini
6. Balgis, dr., M.Sc, CM-FM, Sp.Ak, selaku penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Lukman Aryoseto, dr., selaku penguji pendamping yang telah memberikan kritik yang membangun dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Amelya Augusthina Ayusari, dr., selaku tim skripsi yang telah memberikan kritik yang membangun dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu dan Bapak tercinta, Purbawati, dr., MPH dan Slamet Riyanto, dr., MM, Sp.Ak serta adik tersayang Ibrahim Fadli Purbayanto dan Muhammad Irfan Purbayanto.
10. H. Mardiatmo, dr. Sp.Rad, selaku direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
11. Ibu Sumarsih, Amd.Keb beserta seluruh bidan dan perawat di bangsal kebidanan Annisa yang telah banyak memberikan bantuan.
12. Para responden yang telah bersedia menjadi subjek untuk diteliti.
13. Rila Ruis Mastura, yang telah memberi banyak dukungan selama penulisan skripsi ini.
14. Para sejawat dan sahabat – sahabat saya di Pendidikan Dokter UNS 2012 atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 2 Maret 2016

commit to user

Yassin Oki Purbayanto

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Kerangka Pemikiran.....	17
C. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Tempat Penelitian.....	19
C. Subjek Penelitian.....	19
D. Variabel.....	22
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	24
G. Langkah Kerja.....	27
H. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
A. Subyek Penelitian.....	29

B. Analisis Statistik.....	30
BAB V PEMBAHASAN	45
BAB VI PENUTUP	50
A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Dimensi – dimensi kualitas pelayanan dari perspektif pasien.....	26
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi karakteristik responden.....	29
Tabel 4.2	Hasil uji normalitas nilai QI menurut metode persalinan.....	31
Tabel 4.3	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI menurut metode persalinan	31
Tabel 4.4	Hasil uji regresi linier ganda	32
Tabel 4.5	Hasil uji normalitas nilai QI menurut metode pembayaran	33
Tabel 4.6	Hasil uji Kruskal – Wallis nilai QI menurut metode pembayaran	34
Tabel 4.7	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI BPJS dan asuransi swasta.....	34
Tabel 4.8	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI BPJS dan <i>user fee</i>	35
Tabel 4.9	Hasil uji Mann – Whitney nilai asuransi dan <i>user fee</i>	35
Tabel 4.10	Hasil uji normalitas nilai QI dimensi kompetensi menurut metode persalinan	36
Tabel 4.11	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi kompetensi menurut metode persalinan	36
Tabel 4.12	Hasil uji normalitas nilai QI dimensi informasi menurut metode persalinan	37
Tabel 4.13	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi informasi menurut metode persalinan	37
Tabel 4.14	Hasil uji normalitas nilai QI dimensi sopan – santun menurut metode persalinan	38
Tabel 4.15	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi sopan – santun menurut metode persalinan	38
Tabel 4.16	Hasil uji normalitas nilai QI dimensi kemudahan akses menurut metode persalinan	39
Tabel 4.17	Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi kemudahan akses menurut metode persalinan	39
Tabel 4.18	Hasil uji normalitas nilai QI dimensi akomodasi menurut metode persalinan	40

Tabel 4.19 Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi akomodasi menurut metode persalinan40

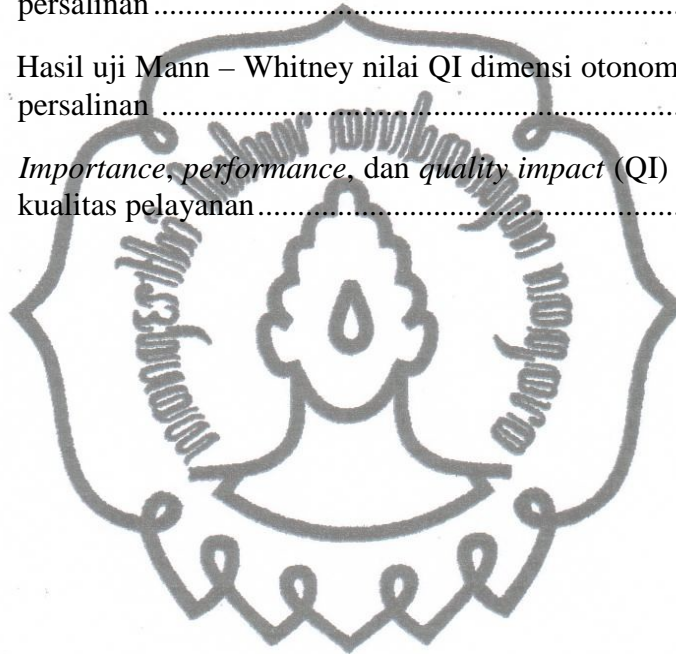
Tabel 4.20 Hasil uji normalitas nilai QI dimensi perawatan yang berkelanjutan menurut metode persalinan.....41

Tabel 4.21 Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi perawatan yang berkelanjutan menurut metode persalinan41

Tabel 4.22 Hasil uji normalitas nilai QI dimensi otonomi menurut metode persalinan42

Tabel 4.23 Hasil uji Mann – Whitney nilai QI dimensi otonomi menurut metode persalinan42

Tabel 4.24 *Importance, performance, dan quality impact (QI)* pada tiap dimensi kualitas pelayanan.....43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Tabel Cohen, Manion, dan Morrison untuk Tingkat Kepercayaan 95%
- Lampiran 2** Jumlah pasien yang bersalin dengan persalinan normal dan *sectio cesarea* berdasarkan kelas perawatan.
- Lampiran 3** Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian I
- Lampiran 4** Uji Validitas Kuesioner Bagian II. Pengalaman dan Permasalahan Perawat
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II. Pengalaman dan Permasalahan Dokter
- Lampiran 6** Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II. Pengalaman dan Permasalahan Pasien
- Lampiran 7** Hasil uji reliabilitas kuesioner
- Lampiran 8** Data Responden Penelitian
- Lampiran 9** Hasil uji Chi Square kelas perawatan menurut metode persalinan
- Lampiran 10** Hasil Uji Mann – Whitney Usia menurut Metode Persalinan
- Lampiran 11** Hasil Uji Fisher Metode Pembayaran menurut Metode Persalinan
- Lampiran 12** Hasil Uji Fisher Indikasi Persalinan menurut Metode Persalinan
- Lampiran 13** Uji Mann – Whitney QI menurut Metode Persalinan
- Lampiran 14** Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 15** Hasil Uji Metode pembayaran dengan Kruskal - Wallis
- Lampiran 16** Hasil Uji Post Hoc Metode Pembayaran dengan Mann – Whitney

Lampiran 17 Hasil Uji Mann – Whitney QI Dimensi Perawatan Berkelanjutan
menurut Metode Persalinan

Lampiran 18 Surat izin penelitian

Lampiran 19 *Ethical Clearance*

Lampiran 20 *Informed Consent*

Lampiran 21 Kuesioner Demografi dan Sosial Ekonomi

Lampiran 22 Kuesioner Kualitas Pelayanan dari Perspektif Pasien

