

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN OBSTETRI TERHADAP
PELAYANAN MEDIS DAN PARAMEDIS DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III
DEPARTEMEN OBSTETRI DAN GINEKOLOGI
RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN
PALEMBANG**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh :

**Chantika Maharani Marlapuri E.
04101001045**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2014**

S
610.7307

R: 26002/26563

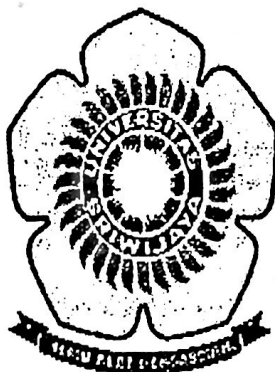
cha
a
2014



**ANALISIS KEPUASAN PASIEN OBSTETRI TERHADAP
PELAYANAN MEDIS DAN PARAMEDIS DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III
DEPARTEMEN OBSTETRI DAN GINEKOLOGI
RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN
PALEMBANG**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh :

**Chantika Maharani Marlapuri E.
04101001045**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN OBSTETRI TERHADAP
PELAYANAN MEDIS DAN PARAMEDIS DI INSTALASI RAWAT INAP
KELAS III DEPARTEMEN OBSTETRI DAN GINEKOLOGI
RSUP. DR. MOHAMMAD HOESIN
PALEMBANG

Oleh:

Chantika Maharani Marlapuri E
04101001045

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Kedokteran

Palembang, 30 Januari 2014

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I
Merangkap penguji I


dr. H. Azhari, SpOG(K)
NIP. 19540808.198303.1.001

Pembimbing II
Merangkap penguji II

Drs. Joko Marwoto, MSc
NIP. 19570324.198403.1.001

Penguji III

dr. Firmansyah Basir, SpOG
NIP. 19720919.200501.1.005

Mengetahui,
Pembantu Dekan I

dr. Mirriara Budi Azhar, SU, MMedSc
NIP. 19520107 198303 1001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang yang dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 30 Januari 2014

Yang membuat pernyataan



Chantika Maharani M.E

NIM.04101001045

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dalam hidup saya.

Terimakasih kepada kedua orang tua saya, Ir. Elmansyah Astrawinata dan Dra. Dian Christini yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada kakak saya, Brilliant A.N.P dan keluarga yang telah ikut mendoakan.

Terimakasih kepada dr. H. Azhari, SpOG(K), Drs. Joko Marwoto, MSc, dan dr. Firmansyah Basir, SpOG yang telah membimbing, mengkritik, dan memberi saran dalam penyusunan skripsi ini hingga baik dan benar.

Terimakasih kepada Ardi atas dukungannya. Terimakasih kepada sahabat saya Dian, Yossi, Dita Enol. dan Yunita yang turut mendukung saya dalam suka maupun duka.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada Kak Ichsan, Bang Agoy, Bang Jef, Ega, Habibi, dan semua yang ikut andil membantu saya dalam menyusun skripsi ini.

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN OBSTETRI TERHADAP PELAYANAN MEDIS DAN PARAMEDIS DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III DEPARTEMEN OBSTETRI GINEKOLOGI RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

(*Chantika Maharani Marlapuri E*, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
2010, 56 halaman)

Latar Belakang: Nilai kritis dalam menerima produk jasa kesehatan seiring dengan pemahaman masyarakat terhadap kesehatan. Medis dan Paramedis dituntut untuk selalu bisa memberikan pelayanan yang bermutu, berkualitas, dan memuaskan para pasien. Pelayanan pada instalasi rawat inap merupakan salah satu indikator citra rumah sakit. Salah satu jenis instalasi rawat inap adalah instalasi rawat inap kelas III Departemen Obstetri Ginekologi. Penelitian ini perlu dilakukan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh medis dan paramedis guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang berdasarkan lima dimensi mutu yang ada yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data didapatkan dari metode wawancara menggunakan pedoman *servqual* dan observasional.

Hasil Penelitian: Dari hasil penelitian terhadap 26 pasien didapatkan data bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III Departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang sebesar 51,52 % menyatakan sangat puas dan sebesar 48,48% menyatakan puas. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa poin standar yang terpenuhi berdasarkan standar pelayanan medik rumah sakit. Pernyataan kepuasan pasien tersebut berbanding lurus dengan kenyataan dilapangan yang menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

Kesimpulan: Pasien Obstetri di Instalasi Rawat Inap Obstetri Kelas III menyatakan sangat puas dan puas terhadap pelayanan medis dan paramedis di Departemen Obstetri Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Kata kunci: *pelayanan, aspek kepuasan, instalasi rawat inap kelas III.*

ABSTRACT

ANALYSIS OF SATISFACTION OBSTETRIC PATIENT ABOUT MEDICAL AND PARAMEDIC SERVICES IN INSTALLATION CLASS III DEPARTMENT OF OBSTETRICS GYNECOLOGIC DR. MOHAMMAD HOESIN HOSPITAL PALEMBANG

(*Chantika Maharani Marlapuri E*, Faculty of medicine Sriwijaya University
2010, 56 page)

Background: The critical value in the product receiving health services in line with people's understanding of health. Medical and Paramedical required to always be able to provide quality services, quality, and satisfying the patients. Inpatient care at an indicator of a hospital's image. One type of inpatient hospitalization is the installation of the third class of Obstetrics Gynecology department. This research needs to be done to know the level of patient satisfaction with the services provided by medical and paramedical for repairs and improving the quality of health care.

Objective: The objective of this study aims to determine the obstetric patient satisfaction with the services of medical and paramedical Inpatient Class III Department of Obstetrics Gynecology Hospital Dr. Mohammad Hoesin Palembang based on five dimensions of quality that there is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Methods: This research is a descriptive observational study with a qualitative approach. Data obtained from interviews and observational servqual use guidelines.

Results: From the results of a study of 26 patients found that the data rate of patient satisfaction with medical and paramedical services in Inpatient Obstetrics Class III Department of Obstetrics Gynecology Hospital Dr. Mohammad Hoesin Palembang was 51.52% expressed great satisfaction and was 48.48% expressed satisfaction. This can be seen from several points standards are met by standard hospital medical services. Statement of patient satisfaction is directly proportional to the fact the field that describes good quality health services.

Conclusion: Patients in Inpatient Obstetrics Class III stated very satisfied and satisfied with the medical and paramedical services in the Department of Obstetrics Gynecology Hospital Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Keywords: services, aspects of satisfaction, inpatient class III

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Obstetri Terhadap Pelayanan Medis dan Paramedis Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUP Dr. Mohanmad Hoesin Palembang” yang disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked) di Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dr. H. Azhari, SpOG(K), Drs. Joko Marwoto, MSc, dan dr. Firmansyah Basir, SpOG yang telah membimbing, mengkritik, dan memberi saran dalam penyusunan skripsi ini hingga baik dan benar.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian-penelitian yang akan datang.

Palembang, 30 Januari 2014

Penulis



Chantika Maharani Marlapuri E

DAFTAR ISI

PERYATAAN.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Obstetri dan Ginekologi	6
2.1.1 Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Rawat Inap.....	10
2.2 Instalasi Rawat Inap Obstetri Ginekologi RSMH.....	11
2.2.1 Fasilitas dan Pelayanan	11
2.2.2 Ketenagaan	13
2.3 Persepsi dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan	13
2.3.1 Persepsi dan Harapan Pasien Rumah Sakit	13
2.3.2 Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rumah sakit...	14
2.4 Kepuasan Pasien	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan	15
2.5 Kerangka Teori	19
2.6 Kerangka Konsep	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	21
3.3 Populasi Dan Sampel	21
3.4 Kriteria Inklusi dan Ekslusi	22
3.4.1 Kriteria Inklusi	22
3.4.2 Kriteria Ekslusi.....	22
3.5 Variabel Penelitian.....	23
3.6 Definisi Operasional	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	24
3.8 Teknik Analisis dan Pengujian Data	25
3.9 Parameter Keberhasilan	26
3.10 Alur Penelitian	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Penelitian	28
4.1.1 Aspek Tangiable.....	30
4.1.2 Aspek Realibility.....	31
4.1.3 Aspek Rensponsiveness	33
4.1.4 Aspek Assurance.....	34
4.1.5 Aspek Empathy.....	36
4.2 Penilaian Skor SERVQUAL	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA	41
-----------------------------	----

LAMPIRAN	44
-----------------------	----

BIODATA	56
----------------------	----

DAFTAR TABEL

1. Tabel Jumlah Pasien Rawat Inap Instalasi Kebidanan RSMH 2012.....	12
2. Tabel Sumber Daya Manusia yang ada di Instalasi Kebidanan.....	13
3. Tabel Karakteristik Informan.....	29
4. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien dalam Aspek Keberwujudan.....	30
5. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien dalam Aspek Keandalan.....	31
6. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien dalam Aspek Daya Tanggap.....	33
7. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien dalam Aspek Jaminan.....	34
8. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien dalam Aspek Empati.....	36
9. Tabel Skor SERVQUAL.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	52
Gambar 2.....	52
Gambar 3.....	53
Gambar 4.....	53
Gambar 5.....	54
Gambar 6.....	54
Gambar 7.....	54
Gambar 8.....	55
Gambar 9.....	55



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor yang berkembang dengan cepat, hal ini terjadi akibat populasi yang makin berkembang, peningkatan konsumerisme, serta makin berkembangnya teknologi dan terapi dalam bidang kedokteran (Nurrahmi, 2009)

Untuk dapat bersaing dalam kondisi seperti ini, rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sulit untuk didefinisikan karena merupakan sesuatu hal yang sulit dipahami dan bersifat abstrak (Nurrahmi, 2009)

Definisi pelayanan yang berkualitas berbeda-beda berdasarkan beberapa sudut pandang. Bagi dokter dan tenaga kesehatan lain, kualitas dinilai berdasarkan penerapan pengetahuan berdasarkan bukti terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Sedangkan pasien mungkin lebih mementingkan tentang cara dokter berkomunikasi, ketanggapan petugas memenuhi kebutuhannya atau lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengantri bertemu dengan dokter dibanding akurasi teknis dari nasihat yang diberikan (Azrul, 1996).

Perbedaan penilaian kualitas pelayanan ini mempengaruhi dalam pengembangan pelayanan kesehatan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan tidaklah mudah, terdapat beberapa masalah terutama dalam hal yang melakukan penilaian dan kriteria yang digunakan. Sebelumnya kualitas pelayanan kesehatan hanya diukur dengan kriteria objektif seperti mortalitas dan morbiditas (Azrul, 1996).

Peranan pasien menjadi hal yang penting karena saat ini telah terdapat pergeseran dalam perawatan pasien yaitu dari pelayanan yang terpusat pada

dokter menjadi pelayanan yang terpusat pada pasien. Pasien akan banyak menentukan dalam tatalaksana akan masalahnya (Andaleeb, 2001).

Kepuasan pasien dapat merupakan alat untuk memprediksi kepatuhan pasien akan pengobatan serta berhubungan dengan tindakan akan pengobatan serta berhubungan dengan tindakan pasien selanjutnya untuk kembali mengikuti terapi dan bahkan berhubungan dengan perbaikan status kesehatan pasien. Kepuasan pasien juga dapat mempengaruhi pasien dalam memilih dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada (Sorfaer dan Firminger, 2005).

Salah satu cara penilaian kualitas pelayanan kesehatan oleh pasien yang banyak digunakan adalah dengan melihat kepuasan pasien berdasarkan ekspektasi dan persepsi akan pelayanan yang telah didapatkan dengan metode SERVQUAL. Pada metode ini akan dinilai harapan dan persepsi tentang pelayanan yang telah didapatkan dengan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman dkk, 1990).

Peran penting pasien lainnya adalah bahwa masukan dari pasien dapat membantu penyedia layanan untuk memahami dan mengembangkan standar pelayanan yang dapat diterima oleh pasien. Oleh karena itu persepsi dan harapan pasien akan pelayanan kesehatan perlu digali dan dilakukan perubahan dalam pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Untuk pelayanan kesehatan di bidang obstetri dan ginekologi, penilaian oleh pasien juga merupakan hal yang penting (Arnetz, 1996).

Pada Laporan Konferensi Perempuan Dunia yang keempat di Beijing pada tahun 1995, salah satu paragrafnya mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan perempuan dalam beberapa hal seringkali kurang, tergantung pada kondisi lokal, perempuan seringkali tidak dihormati ataupun tidak terdapat jaminan akan kerahasiaan juga perempuan tidak selalu mendapatkan informasi yang menyeluruh mengenai pilihan pelayanan yang tersedia.

Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dalam bidang obstetri dan ginekologi belumlah baik terutama dari sudut pandang perempuan sebagai pengguna pelayanan obstetri dan padahal pelayanan bagi perempuan terutama

dalam hal kehamilan, persalinan dan masa menyusui merupakan hak asasi perempuan sebagaimana tercantum dalam undang-undang nomor 7 tahun 1984 (Nurrahmi, 2009).

Pasien kelas III merupakan pasien rawat inap paling besar jumlahnya di setiap rumah sakit. Dari studi pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di Departemen Kandungan dan Kebidanan di Instalasi Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang dengan menggunakan angket sederhana dan dievaluasi dari pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter SpOG sejak Januari hingga Februari 2006 dari 25 responden didapatkan hasil sebanyak 25 orang (100%) menjawab tarif dokter cukup, 22 orang (90%) kedatangan dokter tidak tepat waktu, 15 orang (60%) menjawab keramahan dokter kurang dan 15 orang (60%) cara pengobatan baik. Hal ini dapat mempengaruhi anggapan pasien bahwa kinerja dokter dalam melayani pasien kelas III masih kurang baik (Karyati, 2006).

Tingginya nilai kritis dalam menerima produk jasa kesehatan seiring dengan tingginya juga pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu bisa memberikan pelayanan yang bermutu, berkualitas, dan memuaskan para pengguna atau konsumen. Pelayanan pada instalasi rawat inap merupakan salah satu indikator citra rumah sakit. Salah satu jenis instalasi rawat inap adalah instalasi rawat inap kelas III departemen Obstetri Ginekologi. Penelitian ini perlu dilakukan guna perbaikan dan peningkatan dari kualitas pelayanan di instalasi tersebut sehingga bisa memberikan kontribusi yang bermanfaat yang bisa diambil dari penelitian ini.

Dokter sejak dahulu mendapat tempat yang khusus di kalangan masyarakat. Masyarakat mempunyai harapan yang tinggi terutama dalam pelayanan kesehatan secara umum, dan pelayanan pada kesehatan reproduksi perempuan khususnya dari para Spesialis Obstetri dan Ginekologi di Indonesia (Karyati, 2006).

Obstetri adalah spesialisasi medis yang berkenaan dengan perawatan wanita selama kehamilan, melahirkan, dan selama 4-8 minggu setelah melahirkan (masa nifas, periode di mana organ-organ reproduksi pulih dari kehamilan dan

kembali ke kondisi biasa mereka). Tujuan obstetri yaitu agar setiap kehamilan yang diharapkan dan berpuncak pada ibu dan bayi yang sehat. Juga berusaha keras mengecilkan jumlah kematian wanita dan bayi sebagai akibat proses reproduksi atau jumlah kecacatan fisik, intelektual dan emosional yang diakibatkannya (Karyati, 2006).

Seluruh Spesialis Obstetri dan Ginekologi yang berprofesi di Indonesia, diharapkan oleh masyarakat, harus bisa senantiasa mengutamakan :

- Keamanan
- Fokus pada kepentingan pasien
- Efektif, dalam memanfaatkan ilmu dan keterampilannya
- Efisien dalam memanfaatkan sumberdaya pada saat berprofesi
- Wajar, patut dan adil dalam memberikan pelayanan
- Kemudahan untuk dihubungi bila diperlukan setiap saat terutama pada keadaan emergensi

Sedangkan untuk keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh bidan adalah melakukan pengelolaan pelayanan ibu hamil, nifas, laktasi, bayi balita dan KB (Karyati, 2006).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin merupakan suatu rumah sakit pusat dan pendidikan. Rumah sakit ini memberikan pelayanan yang bersifat spesialisik dan bahkan sub spesialisik. Departemen Obstetri dan Ginekologi sebagai salah satu bagian di RSUP Dr. Mohammad Hoesin, memberikan pelayanan medis terhadap kesehatan perempuan baik yang berhubungan dengan kehamilan, fertilitas, maupun onkologi.

Untuk memahami kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka dapat, Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang harus melakukan analisa mengenai penilaian kepuasan pasien yang telah mereka dapat. Sebagaimana yang kita tahu bahwa RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah salah satu rumah sakit yang terbesar di Sumatera Selatan, rumah sakit inilah yang menjadi tempat rujukan utama dari berbagai rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya di Sumatera Selatan. Oleh karena itu, rumah sakit

ini pula harus berusaha keras dalam melayani masyarakat dengan meningkatkan mutu pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa penilaian kualitas berdasarkan sudut pandang pasien dalam pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan obstetri, merupakan hal yang penting demikian juga harapan pasien akan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pasien Obstetri Terhadap Pelayanan Medis dan Paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penilaian pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menilai kepuasan pasien melalui aspek *tangible* yang meliputi penampilan medis dan paramedis serta kelengkapan fasilitas perawatan di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
2. Menilai kepuasan pasien melalui aspek *realibility* yang meliputi pelayanan medis dan paramedis yang akurat, andal, dan tepat waktu sesuai jadwal yang ada di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

3. Menilai kepuasan pasien melalui aspek *responsiveness* yang meliputi kemampuan medis dan paramedis yang cepat dan tanggap di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
4. Menilai kepuasan pasien melalui aspek *assurance* yang meliputi sikap tanggung jawab, mengutamakan keselamatan pasien, sikap ramah dan sopan serta sikap yang dapat dipercaya dari medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
5. Menilai kepuasan pasien melalui aspek *emphaty* yang meliputi kepedulian dan perhatian medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III Departemen Obstetri dan Ginekologi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

- a. Memberikan masukan kepada manajemen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang mengenai penilaian pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di Instalasi Rawat Inap Kelas III yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang diberikan medis dan paramedis.

1.4.2 Bagi Medis dan Paramedis

Memberikan masukan kepada medis dan paramedis untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien obstetri.

1.4.3 Bagi Program Studi Pendidikan Dokter Umum

Untuk menambah kepustakaan tentang pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai

penilaian pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di RSUP. Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.4.4 Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti mengenai penilaian pasien obstetri terhadap pelayanan medis dan paramedis di RSUP Dr. Mohammad Hoesin.

1.4.5 Bagi Akademis

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana kedokteran.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Kotler. 2003. Dasar – dasar Manajemen Pemasaran. diterjemahkan oleh Bambang Sarwiji. Edisi Sembilan. Jilid 1. Penerbit PT. Indeks. Jakarta.
- Andaleeb, S.S. 2001. *Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. Social Science & Medicine.*
- Kristiani, A. Pengembangan Desain Mutu Pengembangan Rawat Inap Puskesmas Karang Anyar Kebumen Menggunakan *Quality Function Deployment*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. hal. 148.
- Arnetz, J. E. 1996. *The development and application of a patient satisfaction measurement system for hospital wide quality improvement. Int J for Quality in Health Care.*
- Azrul, A. 1996. Subsistem Pelayanan Kesehatan : Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara. hal. 35 – 42.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dalam Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Dalam Penelitian. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. hal. 194.
- Diah, W. 2009. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD TUGUREJO Semarang. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, hal. 22 - 23.
- Fathalla, M. F. 1997. *Rethinking obstetrics and gynecology. From obstetrics and gynecology to women's health - the road ahead.* New York: The Parthenon Publishing Group.

- Jacobalis, S. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih Rumah Sakit Indonesia Dalam Penulisan Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional. Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Nur, A, Aga. 2005. Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Wajib Dan Sukarela Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I. Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan. hal 169
- Parasuraman, L, Valarie. A. Zeithaml, and Leonard A. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Priatna, N. 2009. Penilaian Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dokter Cipto Mangunkusumo Jakarta. Tesis Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, hal. 01 - 02.
- Sofaer, S, Firminger K. 2005. *Patient perceptions of the quality of health services. Annual Review of Public Health*.
- Sri, B, Karyati. 2006. Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter spesialis obstetri dan ginekologi dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan rsi sultan agung semarang tahun 2006. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, hal. 18-20.
- Kuntjoro, T. 2007. Standar Minimal Rumah Sakit Sebagai Persyaratan Badan Pelayanan Umum dan Sarana Peningkatan Kinerja. Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan. hal. 169.
- Zulfikar, I. 2012 . Penilaian Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang dan

Faktor-Faktor yang Berhubungan. Tesis Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. hal. 59-60.