



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGALI BIMA**

**SKRIPSI**

**FUJIATIN**

**B01021021**

**PROGRAM STUDI S 1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN**

**FAKULTAS SAIN DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI**

**SEMARANG**

**2023**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGALI BIMA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana manajemen informasi kesehatan (S.MIK)**

**FUJIATIN**

**B01021021**

**PROGRAM STUDI S 1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN**

**FAKULTAS SAIN DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI**

**SEMARANG**

**2023**

**HALAMAN HAK CIPTA**

**2023**

**Hak cipta skripsi ada pada penulis**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **FUJIATIN**

NIM : **B01.021.021**

Tanggal : 20 Juli 2023

Tanda Tangan :

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**  
**SKRIPSI**  
dengan Judul  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAAN KESEHATAN DENGAN**  
**KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGALI BIMA**

Telah diujikan dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada tanggal KAMIS 20 JULI 2023 oleh Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan (S.MIK), Pada Program Studi S1 Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Sains Dan Teknologi.

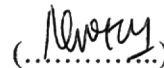
Semarang, (20 Juli 2023)

Tim Penguji,

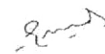
Penguji I : Ratih Kumala Dewi, S.Si.T M.Kes

  
(.....)

Penguji II : Silvia Nurvita, S.K.M., M.K.M

  
(.....)

Penguji III : Dr. Viny Natalia Dewi, M.Kes, Fisqua



Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Nasional Karangturi  
Dekan,



(Ratih Kumala Dewi, S.Si.T., M.Kes.)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

1. ALLAH SWT atas segalanya yang telah diberikan kepada saya sehingga saya bisa sampai pada langkah ini.
2. Kepada Kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Syafrudin dan Ibu Maemuna atas doa pengorbanan serta dukungannya.
3. Kepada ibu dra. Lusiana Dewi, M.Sc selaku rektor universitas nasional karangturi semarang..
4. Kepada Ibu Rati Kumala Dewi,S.Si.T.,M.Kes, selaku dekan fakultas sains dan teknologi universitas nasional karangturi semarang
5. Kepada ibu Dr. Viny Natalia Dewi, M,Kes, FISQua selaku pembimbing skripsi di Universitas Nasional karangturi Semarang, terimakasih atas waktu ilmu dan kesebarannya dalam membimbing hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Kepada Ibu Rati Kumala Dewi,S.Si.T.,M.Kes, dan ibu Silvia Nurvita, S.K.M., M.K.M selaku penguji dalam skripsi, terimakasih atas saran dan ilmu yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada seluru jajaran dosen di Fakultas Sains Teknologi Universitas nasional karangturi semarang yang telah memberikan ilmu kepada saya

## HALAMAN RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Fujiatin
2. Tempat, Tanggal Lahir : Soki ,08 maret 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Bima, Nusa Tenggara Barat
5. Telepon : 082332398065
6. Alamat Email : [atinfuji42@gmail.com](mailto:atinfuji42@gmail.com)
7. Riwayat Pendidikan
  - Tahun 2003 – 2009 : SDN Inper Lido
  - Tahun 2009 – 2012 : SMPN 1 Belo
  - Tahun 2012 - 2015 : SMAN 2 Woha
  - Tahun 2017 – 2020 : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang (D3 RMIK)
  - Tahun 2021 -2023 : Universitas Nasional Karangturi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis memanjatkan kehadiran tuhan yang maha esa karena atas rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngali Bima” skripsi ini di susun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan untuk mencapai gelar sarjana manajemen informasi kesehatan di universitas nasional karangturi semarang.

Penulis Menyadari Dalam Penyusunan skripsi Ini Tidak Terlepas Dari Bantuan, Bimbingan Dan Dukungan Dari Berbagai Pihak Yang Sangat Membantu. Penulis Mengucapkan Terimakasih Dan Penghargaan Setinggi-Tingginya Kepada Pihak Yang Telah Membantu, Penulis Mengucapkan Terimakasih Kepada:

1. Kepada Harjanto Kusuma Halim, M.Sc selaku ketua Yayasan Pendidikan Nasional Karangturi
2. Ibu dra. Lusiana Dewi, S.Si.T.,M.Kes, selaku rektor universitas nasional karangturi semarang.
3. Ibu Rati Kumala Dewi,S.Si.T.,M.Kes, selaku dekan fakultas sains dan teknologi universitas nasional karangturi.
4. Kepada ibu Dr. Viny Natalia Dewi, M,Kes, FISQua selaku pembimbing skripsi di Universitas Nasional karangturi Semarang, terimakasih atas waktu ilmu dan kesebarannya dalam membimbing hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini

5. Seluruh dosen unkartur semarang terutama prodi manajemen informasi kesehatan di universitas nasional karakturi
6. Segenap bapak/ibu staf rekam medis di Puskesmas Ngali Bima .
7. Ibu Maemuna dan Bapak Syafrudin yang selama ini selalu berdoa dan memberikan semangat motivasi buat saya, yang selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah saya.
8. Terimakasih sebesar-besarnya buat orang yang sangat saya sayang, dan sangat berarti dalam hidup saya terutama kedua orang tua saya, yang selalu setia dan memberika semangat, Serta doa dukungan moril maupun material hingga skripsi ini selesai. Dan kaka-kaka saya Nurimama, Asikin, Sarifa, Amrin yang selalau memberikan dukungan doa dan semangat untuk meraih cita-cita kepada saya.
9. Sahabat-sahabat ku tercinta uswatun hasana, hanafiah, dek atun cantik, dian utami dan seluruh teman di universitas nasional karangturi terimakasih atas perhatian dan dukunganya yang selalu setia memberikan semangat dan bantuan. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Semoga tuhan senantiasa semua pihak yang telah memberikan segala bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Semarang, 27 juli 2023

penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN HAK CIPTA</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>14</b>
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pelayanan Kesehatan .....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.2. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2. Indikator Pelayanan Kesehatan .....	9
2.2.1. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan .....	10
2.3. Kepuasan Pasien.....	11
2.3.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	11
2.3.2. Indikator Pengukur Kepuasan Pasien .....	12
2.3.3. Faktor yang Membentuk Kepuasan Pasien.....	13
2.3.4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	14
2.4. Puskesmas.....	16

2.4.1.	Definisi Puskesmas .....	16
2.4.2.	Prinsip penyelenggaraan .....	16
2.4.3.	Fungsi Pokok Puskesmas .....	18
2.4.4.	Program Pokok Puskesmas .....	19
2.5.	Kerangka Teori .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Kerangka konsep .....	21
3.2	Metode Penelitian .....	21
3.2.1	Waktu Penelitian .....	21
3.2.2	Tempat Penelitian .....	22
3.3.3	Populasi dan Sampel .....	22
3.3.4	Definisi Operasional.....	23
3.3.5	Aspek Pengukuran .....	24
3.3	Teknik Pengumpulan data .....	25
3.3.1	Jenis Data .....	25
3.3.2	<i>Instrument</i> Penelitian .....	25
3.4	Prosedur Pengumpulan Data .....	25
3.5	Teknik Analisis Data .....	26
3.5.1	Analisis Univariat.....	26
3.5.2	Analisis Bivariat.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	27
4.2	Hasil Analisis Univariat .....	28
4.3	Hasil Analisis Bivariat.....	29
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
5.1	Keterbatasan Penelitian .....	31
5.2	Analisis Univariat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>38</b>
6.1	Kesimpulan.....	38
6.2	Saran .....	39

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka teori.....	22
Gambar 3. 1 Kerangka konsep.....	24
Gambar 3. 1 struktur organisasi .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian .....	5
Tabel 3.3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 distribusi frekuensi karakteristik.....	29
Tabel 4.2 hubunhang daya tanggap .....	30
Tabel 4.3 hubunhang jaminan .....	31
Tabel 4.4 hubungang empati.....	31
Tabel 4.5 hubunhang bukti langsung.....	32
Tabel 4.6 hubunhang bukti langsung.....	3

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan izin penelitian.....	50
Lampiran 2 Surat izin penelitian .....	52
Lampiran 4 rekomendasi ijin penelitian .....	52
Lampiran 5 ijin penelitian .....	54
Lampiran 6 surat balasan puskesmas .....	55
Lampiran 7 Dokumentasi wawancara dengan pasien .....	56
Lampiran 8 Dokumentasi wawancara dengan pasien .....	57
Lampiran 9 Dokumentasi wawancara dengan pasien .....	58
Lampiran 10 Dokumentasi wawancara dengan pasien .....	59
Lampiran 11 Hasil cek plagiasi .....	60

**Fakultas Sains Dan Teknologi  
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan  
Universitas Nasional Karangturi**

**Skripsi Juli 2023**

**Fujiatin**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGALI BIMA**

**(x + 40 halaman + 5 tabel + 3 gambar + 11 lampiran)**

### **ABSTRAK**

Pelayanan dalam ruang kesehatan adalah fasilitas yang di peruntukan guna mendukung upaya promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan masyarakat dan pemerintah. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidak sesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngali Bima. Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 115 responden yang di ambil dengan menggunakan tehnik pengambilan sampel berupa *random sampling* analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji statistik *chi-square* bahwa kualitas pelayanan dilihat dari empat dimensi pelayanan menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan p value daya tanggap ( $0,00 < 0,05$ ), empati ( $0,00 < 0,05$ ), bukti langsung pelayanan ( $0,00 < 0,05$ ), dan keandalan ( $0,00 < 0,05$ ). Jaminan/keyakinan  $0,00 > 0,07$  tidak menunjukan hasil yang signifikan. Kesimpulan dalam penelitian ini empat aspek menunjukan ada hubungan dengan kepuasan satu aspek tidak ada hubungan dengan kepuasan dipuskesmas ngali bima tahun 2023.

**Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Pasien Rawat Jalan***

*Faculty of Science and Technology  
Health Information Management Study Program  
Karangturi National University*

*July 2023 Thesis*

*Fujiatin*

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS AT THE NGALI BIMA HEALTH CENTER***

*(x + 40 pages + 5 tables + 3 pictures + 11 attachments)*

### ***ABSTRACT***

*Services in the health room are facilities designated to support efforts to promote, prevent, treat, and rehabilitate public and government health. Patient satisfaction is an indicator of conformity and incompatibility between patients for the health services provided, so that there will be satisfaction or dissatisfaction with the patient's feelings towards the service. This research was conducted to determine the Relationship between the Quality of Health Services and the Satisfaction Level of Outpatients at the Ngali Bima Health Center. This study used an observational analytic method with a cross-sectional approach. The sample in this study amounted to 115 respondents who were taken using a sampling technique in the form of random sampling for data analysis used in this study using the Chi Square Test. The results of this study indicate that the chi-square test statistic shows that service quality seen from the four dimensions of service shows significant results on patient satisfaction with the p value of responsiveness ( $0.00 < 0.5$ ), empathy ( $0.00 < 0.05$ ), direct evidence of service ( $0.00 < 0.05$ ), and reliability ( $0.00 < 0.05$ ). Guarantee/confidence  $0.00 > 0.07$  does not show significant results. In conclusion, in this study, four aspects showed a relationship with satisfaction, one aspect had no relationship with satisfaction.*

***Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Puskesmas, Outpatien***