



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI  
PUSKESMAS GEMBONG**

**SKRIPSI**

Oleh

**EVA YULIANI**

**050118A191**

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2022**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI  
PUSKESMAS GEMBONG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

EVA YULIANI

050118191

**PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS GEMBONG ”**

Oleh:

EVA YULIANI

050118A191

PROGRAM STUDI FARMASI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Januari 2022

Pembimbing

  
apt. Richa Yuswanina, S.Fram., M.Si.

NIDN.0630038702

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI  
PUSKESMAS GEMBONG**

disusun oleh:


**EVA YULIANI**  
050118A191

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi,  
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 7 Febuari 2022

**Tim penguji : Ketua/Pembimbing**

  
apt. Richa Yuswantina S. Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702


**Anggota / Penguji 1**

**Anggota / Penguji 2**

  
apt. Niken Dyahariesti, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0609118702

  
apt. Istianatus Sunnah, S.Farm., M.Sc  
NIDN. 0629107703

**Ketua Program Studi**

  
apt. Richa Yuswantina S. Farm., M.Si  
NIDN. 0630038702

**Dekan Fakultas Kesehatan**

  
Eko Susanto, S.Kep., Ns. M.Kes  
NIDN. 0627097501

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : EVA YULIANI

Nim : 050118A191

Program Studi/Fakultas : S1 FARMASI/KESEHATAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah berjudul ‘‘HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS GEMBONG ’’ adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah sayaperoleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, Januari 2022  
Yang membuat pernyataan,

  
Eva Yuliani

## **HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Eva Yuliani

Nim : 050118A191

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada pihak universitas ngudi waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional” untuk kepentingan akademis.

Ungaran , Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Eva Yuliani

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2022  
Eva Yuliani  
050118A191

## **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional**

### **ABSTRAK**

**Latar belakang:** Pada pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan melakukan pelayanan prima. Harapan pasien dapat dilihat melalui indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas sebagai provider. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gembong.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan jumlah sampel 90 responden. Analisa data menggunakan hasil uji statistik dengan alat bantu SPSS dengan menggunakan taraf kepercayaan 0,05 (95%).

**Hasil:** Hasil analisis data menggunakan taraf kepercayaan 0,05 dari nilai indeks dan uji *chi square* didapatkan hasil persentase kualitas pelayanan 71,2%, dimensi daya tanggap 71,96%, dimensi keandalan 70,28%, dimensi bukti fisik 69,84%, dimensi jaminan 73,76%, dan dimensi empati 70,38% hasil rata-rata dari keseluruhan yaitu 71,24% . Hasil uji *chi square* hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan yaitu 0,000 kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan.

**Kesimpulan:** Pasien di Puskesmas Gembong memiliki kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional yaitu sebesar 71,2%. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dengan nilai sig 0,000.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

Ngudi Waluyo University  
Pharmacy Studi Program, Faculty of Health  
Final Project, January 2022  
Eva Yuliani  
050118A191

## **The Relationship between the Quality of Outpatient Health Services and the Patient Satisfaction Level of National Health Insurance**

### **ABSTRACT**

**Background:** Quality health services are those that meet the needs and desires of patients so that patients are satisfied with the services provided by the puskesmas by providing excellent service. Patient expectations can be seen through indicators of the quality of health services provided at the puskesmas as a provider. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction levels at Gembong Health Center.

**Method:** This study uses a descriptive observational method using data collection techniques in the form of a questionnaire with a sample of 90 respondents. Data analysis used statistical test results with SPSS tool using a confidence level of 0.05 (95%).

**Result :** The results of data analysis using a confidence level of 0.05 from the index value and the chi square test showed that the percentage of service quality was 71.2%, the dimension of responsiveness was 71.96%, the dimension of reliability was 70.28%, the dimension of physical evidence was 69.84%, the dimension of guarantee 73.76%, and empathy dimension 70.38% the average result of the whole is 71.24%. The results of the chi square test have a relationship between service quality and satisfaction level, which is 0.000 less than 0.05 so it can be concluded that there is a relationship between service quality and satisfaction level.

**Conclusion :** Most of the patients at Gembong Public Health Center were satisfied with the quality of service with the satisfaction level of the participants of the national health insurance, which was 71.2%. The results of the chi square test have a relationship between service quality and satisfaction level, which is 0.000 less than 0.05 so it can be concluded that there is a relationship between service quality and satisfaction level.

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



## **PRAKATA**

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ hubungan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Gembong”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) Fakultas Kesehatan Program Studi Farmasi pada Universitas Ngudi Waluyo. Dalam penyusunan ini penulis mendapatkan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin berterimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan.
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo.
4. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Farmasi, Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.

6. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Sarwanto dan Ibu Wahyuni, yang selalu memberi dukungan, kasih sayang, serta mendo'a kan saya agar diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Teruntuk kakakku Evi dan adekku Darren terimakasih atas dukungannya dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teruntuk pacar saya Budi terimakasih atas segala perhatian dan dukungannya dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teruntuk Bapak dan Ibu dari pacar saya terimakasih atas perhatian dan dukungannya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Teruntuk sahabat saya Uci, Faya, Lista, Nilnul, Selly, Dewi, terimakasih atas dukungannya dan perhatian dalam pembuatan skripsi ini.
11. Teruntuk teman teman Farmasi regular satu angkatan 2018 yang telah berbagi semangat, motivasi, dan perjuangan meraih gelar S.Farm. semoga kita dapat menjadi orang bermanfaat dan sukses selalu.

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan umum .....	3
2. Tujuan khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Bagi Puskesmas .....	4
2. Bagi Peneliti .....	4
3. Bagi Akademik.....	4
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Puskesmas .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	6
3. Kepuasan pasien .....	7
4. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	9
5. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	9

6. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	10
7. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	10
8. Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....	11
B. Kerangka Teori.....	12
C. Kerangka Konsep.....	13
D. Keterangan Empiris.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Desain Penelitian.....	14
B. Lokasi Penelitian.....	14
1. Lokasi .....	14
2. Waktu Penelitian .....	14
C. Subjek Penelitian.....	14
1. Populasi .....	14
2. Sampel .....	15
3. Perhitungan Sampel.....	15
D. Definisi Operasional.....	16
E. Pengumpulan Data .....	18
F. Pengolahan Data.....	20
1. <i>Editing</i> .....	20
2. <i>Coding</i> .....	20
3. <i>Tabulating</i> .....	20
4. <i>Cleaning</i> .....	21
G. Analisis Data .....	21
1. Uji Validitas .....	21
2. Uji Reliabilitas.....	22
3. Karakteristik Responden .....	22
4. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	25
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
B. Hasil dan Pembahasan.....	26
a. Uji validitas.....	26
b. Uji Reliabilitas .....	28

a.	Umur .....	29
b.	Jenis kelamin.....	31
a.	Kualitas pelayanan .....	32
b.	Kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi .....	34
i.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	34
ii.	Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	35
iii.	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ).....	37
iv.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	39
v.	Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	40
c.	Kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi	42
d.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional .....	45
C.	Keterbatasan penelitian .....	46
BAB V PENUTUP.....		47
A.	Kesimpulan .....	47
B.	Saran.....	47
1.	Bagi peneliti selanjutnya .....	47
2.	Bagi puskesmas .....	47
3.	Bagi akademik .....	48
LAMPIRAN.....		51

## **DAFTAR SINGKATAN**

JKN : Jaminan Kesehatan Nasional

KIS : Kartu Indonesia Sehat

BPJS : Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

SPSS : *Statistical Product and Service Solution*

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Penilaian.....	18
Tabel 3.2. Kisi-kisi kuesioner .....	18
Tabel 3.3 pertanyaan kuesioner dan jawaban .....	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas kuesioner .....	28
Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Karakteristik Usia.....	29
Tabel 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Usia.....	30
Tabel 4.5 Distribusi Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.7 Analisa Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 4.8 analisa kepuasan pasien dari dimensi daya tanggap .....	34
Tabel 4.9 Analisa Kepuasan Pasien dari Dimensi Keandalan .....	35
Tabel 4.10 Analisa Kepuasan Pasien dari Dimensi Bukti Fisik.....	37
Tabel 4.11 Analisa Kepuasan Pasien dari Dimensi Jaminan .....	39
Tabel 4.12 Analisa Kepuasan Pasien dari Dimensi Empati.....	41
Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan dari 5 Dimensi .....	43
Tabel 4.14 Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi .....	45



## **DAFTAR LAMPIRAN**

lampiran 1 Ethical Clearance .....	51
Lampiran 2 Surat Izin Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	52
Lampiran 3 Surat Balasan Uji Validitas, Reliabilitas Dan Penelitian Dari Kesbangpol.....	54
Lampiran 4 Surat Balasan Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Dinkes .....	55
Lampiran 5 Surat Balasan Selesai Uji Validitas Dan Reliabilitas Dari Puskesmas Jakenan.....	56
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Ke Dinkes.....	57
Lampiran 7 Surat Izin Balasan Penelitian Dari Dinkes .....	58
Lampiran 8 Surat Balasan Selesai Penelitian Dari Puskesmas Gembong .....	59
Lampiran 9 Kuisisioner Skripsi .....	60
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	62
Lampiran 11 Perhitungan Nilai Indeks .....	67
Lampiran 11 Data Penelitian Di Puskesmas Gembong .....	74
Lampiran 12 Data Hasil Rata-Rata Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi .....	75
Lampiran 13 Hasil Data Penelitian Uji Statistik.....	78