



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK
DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT
RESTU IBU BALIKPAPAN**

SKRIPSI

Oleh:

HOTMIATI PAKPAHAN

NIM. 017231011

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2024



PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2024

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI
RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN**

disusun oleh:

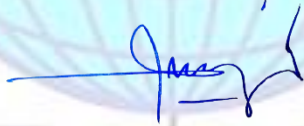
HOTMIATI PAKPAHAN
NIM. 017231011

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diniikan

Ungaran, Agustus 2024

Pembimbing,



Puji Purwaningsih, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0625118001

UNW

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul:

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN

disusun oleh:

HOTMIATI PAKPAHAN

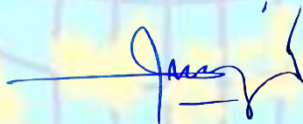
NIM. 017231011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Keperawatan
Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Agustus 2024

Tim Penguji : Ketua/ Pembimbing



Puji Purwaningsih, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0625118001

Anggota/ Penguji 1

Anggota/ Penguji 2



M. Imron Rosyidi, S.Kep., Ns., M.Kep

NIDN. 0606127804



Umi Setyoningrum, S.kep., Ns., M.Kep

NIDN. 0612118002

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Kesehatan



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP. Kep. I, Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0602027901



NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Hotmiati Pakpahan

NIM : 017231011

Program Studi/ Fakultas : Keperawatan Program Sarjana/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* berjudul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN”** 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 saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, Agustus 2024

Pembimbing,

Puji Purwaningsih, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0613027601



nbuat pernyataan

Hotmiati Pakpahan
NIM. 017231011

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi

Waluyo: Nama : Hotmiati Pakpahan

NIM 017231011

Program Studi/ Fakultas : Keperawatan Program Sarjana/Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan” berserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalty kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image, yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya google. Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Ungaran

Pada tanggal: 21 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Hotmiati Pakpahan

Ngudi Waluyo University
Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, August 2024
Hotmiati Pakpahan
NIM. 017231011

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF POLYCLINIC
HEALTH SERVICES AND THE SATISFACTION OF JKN PATIENTS
AT THE RESTU IBU BALIKPAPAN HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: The quality of health services is the suitability of services that are in accordance with health service standards but in its implementation there are services provided that are not in accordance or below standard. When the provision of health services that are not in accordance with standards will give rise to dissatisfaction. Dissatisfaction will have an impact on complaints from consumers, not using the service again and talking badly about the service to other people. This results in a decrease in hospital income, so that the hospital is at risk of closing. This study aims to determine the relationship between the quality of polyclinic health services and the satisfaction of JKN patients at the Restu Ibu Hospital Balikpapan

Method: This type of research uses quantitative research with a correlational descriptive design with a cross-sectional approach. The research population is JKN patients at the Restu Ibu Hospital Balikpapan, and the sampling technique uses purposive sampling of 99 people. Data collection uses a questionnaire sheet. Data analysis was univariate analysis and bivariate analysis using the chi square test (χ^2).

Results: Description of the quality of polyclinic health services in the good category, namely 73 people (73.7%) and in the poor category, namely 26 people (26.3%). Description of JKN patient satisfaction with the satisfied category, namely 70 people (70.7%) and the dissatisfied category, namely 29 people (29.3%). The results of the chi square statistical test (χ^2) obtained a value $(0.000) < \alpha (0.05)$, indicating that H_a was accepted.

Conclusion: There is a relationship between the quality of polyclinic health services and the satisfaction of JKN patients at Restu Ibu Hospital Balikpapan.

Suggestion: Nurses should be able to improve the health services provided by improving attitudes toward providing quality services.

Keywords: Quality of Health Services, Satisfaction.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024
Hotmiati Pakpahan
NIM. 017231011

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK DENGAN KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT RESTU IBU BALIKPAPAN

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan tetapi dalam pelaksanaannya ada pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau dibawah standar. Ketika pemberian pelayanan kesehatan yang tidak sesuai standar akan memunculkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan akan berdampak adanya complain dari konsumen, tidak menggunakan kembali pelayanan dan membicarakan hal yang buruk terkait pelayanan ke orang lain. Hal ini berakibat pada pendapatan rumah sakit menurun, sehingga rumah sakit beresiko tutup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

Metode: Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* Populasi penelitian adalah pasien JKN di Poliklinik Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 99 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* (χ^2).

Hasil: Gambaran mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kategori baik yaitu 73 orang (73,7%) dan kategori kurang yaitu 26 orang (26,3%). Gambaran kepuasan pasien JKN dengan kategori puas yaitu 70 orang (70,7%) dan kategori tidak puas yaitu 29 orang (29,3%). Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* (0,000)

$< \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa H_a diterima.

Simpulan: Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan poliklinik dengan kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan.

Saran: Hendaknya perawat dapat memperbaiki layanan kesehatan yang diberikan dengan memperbaiki sikap dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien JKN di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan” tepat pada waktunya meskipun masih ada kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.J. selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
4. Puji Purwaningsih, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dorongan serta saran kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
5. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dan seluruh staf Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan saran untuk Skripsi ini.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam membuat Skripsi ini.

Peneliti menyadari ada kekurangan dalam pembuatan dan penulisan Skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Bersamaan dengan selesainya penelitian ini peneliti mengharapkan banyak manfaat yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ungaran, Agustus 2024



Hotmiati Pakpahan

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9

2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Teori.....	13
1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2. Kepuasan	24
3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	30
B. Kerangka Teori.....	34
C. Kerangka Konsep.....	35
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Subjek Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel.....	37
D. Definisi Operasional.....	39
E. Variabel Penelitian	39
1. Variabel Independen.....	40
2. Variabel Dependen	40
F. Pengumpulan Data	40
G. Pengolahan Data	42
H. Analisis Data.....	44
1. Analisis Univariat.....	44
2. Analisis Bivariat.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	39
Tabel 4.1	Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik	47
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik.....	47
Tabel 4.2	Gambaran Kepuasan Pasien JKN	50
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien JKN	50
Tabel 4.5	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien JKN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	72
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3 Hasil Penelitian	78
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	93
Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan.....	94
Lampiran 6 Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	95
Lampiran 7 Surat Pengajuan Ethical Clearence.....	96
Lampiran 8 Surat Ethical Clearence.....	97
Lampiran 9 Surat Penelitian dan Mencari Data	98
Lampiran 10 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data	99
Lampiran 11 Surat Keterangan Cek Plagiasi (Turnitin).....	100
Lampiran 12 Laporan Bimbingan TA/Skripsi	101

BIODATA PENELITI



Nama : Hotmiati Pakpahan
Tempat tanggal lahir : Sungailiat ,17 Januari 1982
Tempat tugas : RS.Restu Ibu Balikpapan

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 407 Palembang
SMP : SMPN 38 Palembang
SMA : PKMI 01 Palembang
Diploma : AKPER Hermina Manggala Husada Jakarta
Sarjana : Universitas Ngudi Waluyo (dalam proses)

RIWAYAT PEKERJAAN

1. Rs.umum Cengkareng Thn 2003 s/d 2004
2. Rumah Sakit Casa Medica Center Kep. Riau thn 2004 s/d 2005
3. Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan february 2007 s/d sekarang