



**ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS KALIANGKRIK**

**SKRIPSI**

Oleh  
REVADIA ZIKRI SYUKRIA  
NIM. 022221001

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**



**ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS KALIANGKRIK**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

**REVADIA ZIKRI SYUKRIA**

NIM. 022221001

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS KALIANGKRIK**

Disusun oleh:

REVADIA ZIKRI SYUKRIA

NIM. 022221001

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

Ungaran, 29 Juli 2024

**Pembimbing**



**Ita Puji Lestari, S.KM., M.Kes**

**NIDN. 0617038801**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

### **Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kaliangkrik**

Disusun oleh:

Revadia Zikri Syukria

NIM. 022221001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 09 Agustus 2024

**Tim Penguji : Ketua / Pembimbing**



**Ita Puji Lestari, S.KM., M.Kes**

NIDN. 0617038801

**Anggota / Penguji 1**

**Anggota / Penguji 2**



**Sri Wahyuni, S.KM., M.Kes**

NIDN.0213117502

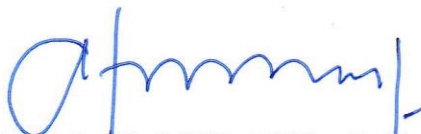
**Ketua Program Studi**



**Yuliaji Siswanto, S.KM., M.Kes (Epid)**

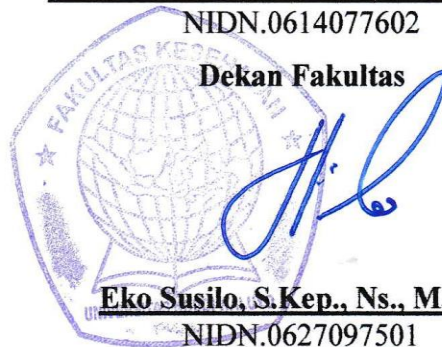
NIDN.0614077602

**Dekan Fakultas**



**Alfani Afandi, S.KM., M.Kes.Epid**

NIDN.0616098802



**Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep**

NIDN.0627097501

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Revadia Zikri Syukria  
NIM : 022221001  
Program Studi/Fakultas : Kesehatan Masyarakat/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kaliangkrik” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarandidalam pernyataan ini saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, 10 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan

Pembimbing

  
Ita Puji Lestari, S.KM., M.Kes  
NIDN. 0617038801



Revadia Zikri Syukria  
NIM. 022221001

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Revadia Zikri Syukria  
NIM : 022221001  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi  
Judul Skripsi : Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kaliangkrik

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan dan mempublikasi skripsi saya yang berjudul “ Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kaliangkrik” untuk kepentingan akademisi.

Semarang, 10 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Revadia Zikri Syukria

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2024  
Revadia Zikri Syukria  
022221001

ANALISIS MUTU PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS KALIANGKRIK

ABSTRAK

**Latar Belakang:** Disebuah pelayanan kesehatan mutu pelayanan merupakan menjadi aspek yang krusial. Mutu pelayanan merupakan salah satu alat untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan dan berkaitan erat dengan kepuasan. Menurut penelitian dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial disebutkan bahwa kualitas mutu pelayanan primer masih belum mencapai target. Apabila kualitas mutu pelayanan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien maka layanan tersebut akan ditinggalkan oleh masyarakat. Maka, puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer dituntut untuk meningkatkan mutu sesuai standar dan kode etik penyelenggaraan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan desain analitik deskriptif pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan per bulan tahun 2024 yang mengunjungi dan mendapat pelayanan pemeriksaan umum dengan teknik pengambilan sampel Kuota Sampling dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Analisis data menggunakan analisis data univariat dan bivariat.

**Hasil:** Berdasarkan penelitian diperoleh nilai p value mutu dengan kepuasan adalah  $0,000 < 0,05$ , nilai p value hubungan mutu *tangible* dengan kepuasan adalah  $0,003 < 0,05$ , nilai p value hubungan mutu *reability* dengan kepuasan adalah  $0,002 < 0,05$ , nilai p value hubungan mutu *responsiveness* dengan kepuasan adalah  $0,002 < 0,05$ , nilai p value hubungan *assurance* dengan kepuasan adalah  $0,000 < 0,05$ , nilai p value hubungan *emphaty* dengan kepuasan adalah  $0,008 < 0,05$ .

**Simpulan:** Ada hubungan antara mutu pelayanan pemeriksaan umum berdasarkan mutu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik. Peningkatan mutu berkelanjutan diperlukan agar meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan

**Ngudi Waluyo University**  
**Public Health Study Program, Health Faculty**  
**Project Final, August 2024**  
**Revadia Zikri Syukria**  
**022221001**

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF GENERAL EXAMINATION  
SERVICES  
WITH OUTPATIENT SATISFACTION  
AT THE KALIANGKRIK HEALTH CENTER**

**ABSTRACT**

**Background:** In a health service, service quality is a crucial aspect. Service quality is one of the tools to measure the success of the quality of health services and is closely related to satisfaction. According to research from the Social Security Implementation Agency, it is stated that the quality of primary services still does not reach the target. If the quality of service cannot meet patient satisfaction, the service will be abandoned by the community. Therefore, the health center as a primary health service is required to improve the quality according to the standards and code of ethics for implementation. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of general examination services and outpatient satisfaction at the Kaliangkrik Health Center.

**Method:** This study uses a descriptive analytical design of a *cross sectional approach*. The population in this study is the average number of outpatients per month in 2024 who visit and receive general examination services using the Quota Sampling technique and the number of samples is 100 respondents. Data was collected through questionnaires. Data analysis uses univariate and bivariate data analysis.

**Results:** Based on the research, the p-value of quality with satisfaction was  $0.000 < 0.05$ , the p-value of the relationship between *tangible* quality and satisfaction was  $0.003 < 0.05$ , the p-value of the relationship between quality *reability* and satisfaction was  $0.002 < 0.05$ , the p-value of the relationship between *responsiveness* and satisfaction was  $0.002 < 0.05$ , and the p-value of the *assurance* relationship with satisfaction being  $0.000 < 0.05$ , the p-value of the *emphaty* relationship with satisfaction was  $0.008 < 0.05$ .

**Conclusion:** There is a relationship between the quality of general examination services based on the quality of *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* and outpatient satisfaction at the Kaliangkrik Health Center. Continuous improvement and improvement of service quality is needed to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Services



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Revadia Zikri Syukria  
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 08 Mei 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Torip RT/RW 002/003, Kel. Beseran, Kec. Kaliangkrik  
Kab. Magelang  
Email : revadiazsy@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/PT
2003-2009	SD Negeri Bumirejo
2009-2012	SMP Negeri 1 Kaliangkrik
2012-2015	SMA Negeri 1 Bandongan
2016-2019	Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## **PRAKATA**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmatnya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kaliangkrik” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Bapak Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Bapak Alfian Afandi, S.KM, M.Kes.Epid selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo
4. Ibu Ita Puji Lestari, S.KM., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Yuliaji Siswanto, S.KM., M.Kes(Epid) selaku dosen pembimbing akademik Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo dan selaku penguji skripsi.
6. Ibu Sri Wahyuni, S.KM., M.Kes selaku penguji skripsi.
7. Bapak Ferry Ali Setiyanto, S.Kep., Ns., M.AP, selaku Kepala Puskesmas Kaliangkrik.
8. Segenap Karyawan Puskesmas Kaliangkrik.
9. Kedua orangtua Bapak Arif Lukman Hakim A.Md dan Ibu Yuyun Diana A.Md.Keb yang selalu mendoakan dan mendukung baik secara moril dan material.
10. Adik saya, Adelia Nindya Fitriani dan segenap keluarga besar terimakasih untuk dukungan yang diberikan.

11. Afriadi, S.IP yang selalu mendukung dan memotivasi, dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
12. Segenap teman-teman Reguler Transfer'22 dan teman-teman program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan dukungan.

Semarang, 07 Agustus 2024

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
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
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kepuasan Pasien.....	12
B. Pelayanan Kesehatan.....	17
C. Puskesmas .....	26
D. Karakteristik Responden .....	29
E. Penelitian Terdahulu .....	31
F. Kerangka Teori.....	33

G. Kerangka Konsep.....	34
H. Hipotesis.....	34
BAB III.METODE PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Definisi Operasional .....	39
E. Variabel Penelitian .....	42
F. Pengumpulan Data .....	42
G. Pengolahan Data.....	46
H. Analisis Data .....	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Gambaran Umum Puskesmas Kaliangrik .....	49
B. Karakteristik Responden dan Hasil Penelitian.....	52
C. Keterbatasan Penelitian .....	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	91