

**Universitas Ngudi Waluyo**  
**Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan**  
**Skripsi, Maret 2024**  
**Resa Dian Sulistyani**  
**017222061**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika Di PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang**

### **ABSTRAK**

Pelayanan Kesehatan merupakan segala upaya dan kegiatan dapat meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Setiap klinik merupakan sarana untuk berobat jalan, dalam hal ini klinik tidak hanya menjual jasanya melainkan memperhatikan aspek pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Ungaran Sari Medika PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 877 pasien. Sampel menggunakan rumus slovin didapat 89,7 dibulatkan menjadi 90 orang. Dalam penelitian ini, analisis bivariante menggunakan uji *Spearman's Rank*.

Hasil dari penelitian ini bahwa dari 90 responden setuju berjumlah 86 responden (95.6%) untuk kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan dalam pernyataan kepuasan pasien, sebagian besar merasa sangat baik berjumlah 82 responden (91.1). hasil Spearman Rank menunjukkan nilai sig (2-Tailed) sebesar  $0,003 < 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Ungaran Sari Medika.

Bagi tempat pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam dan dengan kepuasan pasien juga dapat mengukur seberapa baik kualitas pelayanan yang di berikan.

***Kata kunci : Jaminan Kesehatan Nasioanal, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan Nasional***

**Ngudi Waluyo University**  
**Bachelor of Nursing Study Program, Faculty of Health**  
**Thesis, March 2024**  
**Resa Dian Sulistyani**  
**017222061**

**The Relationship Between Outpatient Health Service Quality and Patient Satisfaction  
National Health Insurance Ungaran Sari Medika Clinic at PT Sari Garment Ungaran  
Semarang Regency**

**ABSTRACT**

Health services are all efforts and activities to improve and restore health carried out by health workers in achieving a healthy society. Every clinic is a facility for outpatient treatment, in this case the clinic not only sells its services but also pays attention to service aspects that provide customer satisfaction. This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and patient satisfaction with services at the Ungaran Sari Medika Clinic PT Sari Garment Ungaran, Semarang Regency.

The type of research used in this preparation uses a descriptive method with a The type of research used in this preparation uses a descriptive survey method with a quantitative. The population in this study was 877 patients. The sample using the Slovin formula obtained 89.7 rounded to 90 people. In this study, bivariate analysis used the Spearman's Rank test. The results of this research were that out of 90 respondents, 86 respondents (95.6%) agreed with the quality of health services, while in the statement of patient satisfaction, the majority were very satisfied, amounting to 82 respondents (91.1). The Spearman Rank results show a sig (2-Tailed) value of  $0.003 < 0.005$ , so  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Ungaran Sari Medika Clinic. For health service settings, patient satisfaction is a positive evaluation of various service dimensions and patient satisfaction can also measure how good the quality of service is provided.

**Keywords:** *National Health Insurance, Patient Satisfaction, Quality of National Health Services*