



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
KLINIK UNGARAN SARI MEDIKA DI PT SARI GARMENT
UNGARAN KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :
RESA DIAN SULISTYANI
017222061

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023/2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
KLINIK UNGARAN SARI MEDIKA DI PT SARI GARMENT
UNGARAN KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :

RESA DIAN SULISTYANI

017222060

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 27 Mei 2024

Pembimbing



Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes.

NIDN. 0614087402

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi Berjudul
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL KLINIK UNGARAN SARI MEDIKA
DI PT SARI GARMENT UNGARAN KABUPATEN
SEMARANG**

Disusun oleh
Resa Dian Sulistyani
NIM 017222061

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

Hari : Kamis
Tanggal : 4 Juli 2024

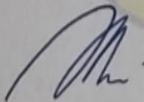
Tim Penguji: Ketua/Pembimbing



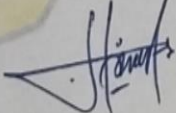
Ns. Umi Aniroh, S.Kep.,M.Kes
NIDN. 0614087402

Anggota Penguji 1

Anggota Penguji 2



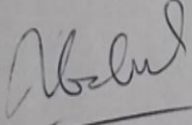
Mona Saparwati, S.Kep., Ns.,M.Kep.
NIDN. 0628127901




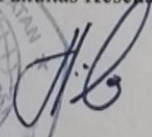
Ns. Liyanovitasari, M.Kep.
NIDN. 0630078801

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Abdul Wahid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep. Jiwa
NIDN. 0602027901



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep.
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Resa Dian Sulistyani

NIM : 017222061

Program Studi/Fakultas : S1 Keperawatan/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “ **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika Di PT Sari Garment Ungaran Kabupaten Semarang**” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan 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 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.

Pembimbing,

Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Ungaran, 29, Mei 2024
Yang membuat Pernyataan

Resa Dian Sulistyani
NIM. 017222061

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : Resa Dian Sulistyani

Nomor Induk Mahasiswa : 017222061

Program Studi : S1 Keperawatan

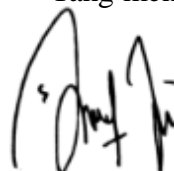
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika”** beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). 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 *royalti* kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika namun, tanda tangan, gambar atau *image* yang ada di dalam karya tulis ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya *google*.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Ungaran, 29 Mei 2024

Yang menyatakan



(Resa Dian Sulistyani)

MOTTO

“Apapun yang dilakukan oleh seseorang itu, hendaknya dapat bermanfaat bagi dirinya sendiri, bermanfaat bagi bangsanya, dan bermanfaat bagi manusia di dunia pada umumnya”

(Ki Hadjar Dewantara)

**Orang orang berhasil tidak hanya dengan keras hati, melainkan mereka juga
pekerja keras yang percaya pada kemampuan dirinya**

“Tiap orang bisa punya mimpi, tapi tak semua bisa bangkitkan semangat tinggi”

~Najwa Shihab

Orang orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Dan orang orang
yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan.

~Mario Teguh~

**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 Ugaran 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 Nasional, 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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Klinik Ungaran Sari Medika” untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kp.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ns. Abdul Wahid,S,Kep., M.Kep.,Sp.Kep.Jiwa selaku Ketua Program studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes. selaku Pembimbing yang banyak memberi saran dan petunjuk dalam pembuatan Skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya.
6. Orang tua saya bapak Suprpto dan Ibu Sri Aminah kedua adik saya Reka Diah Pratiwi dan Reko Febriyanto serta keluarga besar yang selalu mendukung, memberikan semangat dan melimpahkan kasih sayang kepada penulis dalam penyelesaian Karya Tulis ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala pendapat saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan karya tulis ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca pada umumnya.

Ungaran, 29 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Resa Dian Sulistyani', written in a cursive style.

(Resa Dian Sulistyani)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Manfaat Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teoritis	10
B. Kerangka Teoritis.....	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Subjek Penelitian	29
D. Populasi.....	30
E. Sampel.....	30
F. Definisi Operasional	31
G. Pengumpulan Data.....	32
H. Pengolahan Data.....	34
I. Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil	38
B. Pembahasan.....	41
BAB V SIMPULAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teoritis	26
-----------------------------------	----

Bagan 2.2 Kerangka Konsep 27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Menurut Usia	38
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Menurut Bagian Pekerjaan	39
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Menurut Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.5	Gambaran Pernyataan Kualitas Pelayanan Kesehatan	39
Tabel 4.6	Gambaran Pernyataan Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Spearmans Rank.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Balasan Surat Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Hasil Instrumen
- Lampiran 5 Surat Ethical Clearance
- Lampiran 6 Hasil Surat Ethical Clearance
- Lampiran 7 Hasil Uji Turnitin
- Lampiran 8 Catatan Bimbingan/Konsultasi
- Lampiran 9 Hasil Penelitian