

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA DITJEN BINA PEMBANGUNAN DAERAH
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

SKRIPSI



**Disusun Oleh
DWI SUKMA WATY
204201416151**

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA DITJEN BINA PEMBANGUNAN DAERAH
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:
DWI SUKMA WATY
204201416151

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PRATAMA DITJEN BINA PEMBANGUNAN DAERAH
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Oleh
DWI SUKMA WATY
NPM : 204201416151

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Pada tanggal 19 Agustus 2024

Pembimbing 1

Ns. Milla Eveliati Saputri, S.Kep, M.KM

Pembimbing 2

Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep.

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah
Kementerian Dalam Negeri

Nama Mahasiswa	: Dwi Sukma Waty
NPM	: 204201416151
Hari/Tanggal	: Senin, 22 Juli 2024
	
	
Menyetujui	
Pembimbing 1	Pembimbing 2
	
Ns Milla Evelianti Saputri, S.Kep, M.KM.	Ns. Millya Helen, S.Kep.,M.Kep.
UNIVERSITAS NASIONAL	

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah
Kementerian Dalam Negeri

Nama Mahasiswa : Dwi Sukma Waty

NPM : 204201416151

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Agustus 2024



PERNYATAAN ORSINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Dwi Sukma Waty

NPM : 204201416151

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah

Kementerian Dalam Negeri

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka.

Jakarta, 22 Juli 2024



Dwi Sukma Waty



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberi Rahmat serta Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri”.

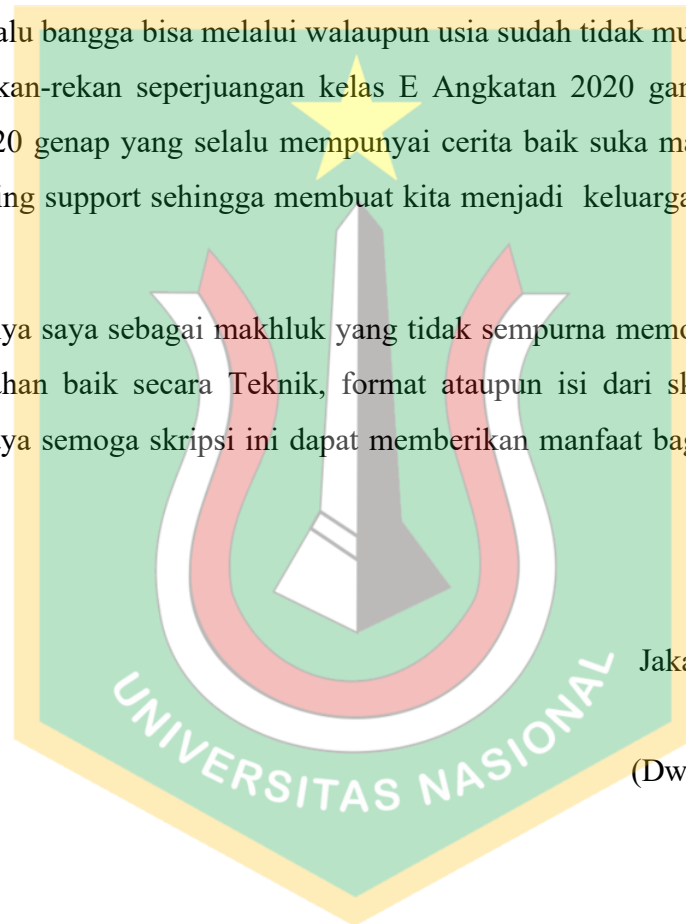
Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho* Allah SWT, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat, saya mengucapkan *Alhamdulillahirobbilalamin*, serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy JF Wowor, M.Kep.
3. Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM selaku pembimbing 1 dan Ibu Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan serta dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Nita Sukanti, M.Kep., selaku pembimbing akademik selama saya belajar di program studi Ilmu Keperawatan Universitas Nasional.
5. Seluruh Dosen dan staf karyawan fakultas Ilmu Kesehatan Universitas nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi dalam proses pembelajaran selama di Kampus FIKES UNAS.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Klinik Pratama BPSDM Kementerian Dalam Negeri yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan uji Validitas dan uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .
7. dr. Indah Nur Ani Marwan selaku Penanggungjawab Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah, ibu Sunarti SKM, kakak Winda Helen CS S.Kep, Ns, ibu Nuryanti (c) S.Tr.Kes, dan ibu apt. Desy Arum Sari, S.Fam, dan Dewi Hayati SKM diucapkan terimakasih sudah

memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian dan memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.

8. Ibu saya Hj. Purwati S.Pd ,yang selalu mendoakan untuk keberhasilan saya , suami saya, Iwan Geumala, SE yang selalu memberikan dukungan dalam menimba ilmu ,anak-anak saya: Muhamad Rafi Cardova, Muhamad Faiz Yusuf, dan Naila Putri Nabawi yang semuanya selalu mendukung dan mendoakan saya agar maju terus dalam menimba ilmu.
9. Spesial kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai sejauh ini dan selalu bangga bisa melalui walaupun usia sudah tidak muda lagi.
10. Rekan-rekan seperjuangan kelas E Angkatan 2020 ganjil dan Angkatan 2020 genap yang selalu mempunyai cerita baik suka maupun duka selalu saling support sehingga membuat kita menjadi keluarga baru sampai saat ini.

Akhirnya saya sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara Teknik, format ataupun isi dari skripsi saya. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pembaca



Jakarta, 7 Juli 2024

(Dwi Sukma Waty)

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA DITJEN BINA PEMBANGUNAN DAERAH KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Dwi Sukma Waty, Milla Evelianti Saputri , Millya Helen

Latar belakang: Aktifitas jasa di tempat pelayanan kesehatan erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan pasien. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan tempat pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Tujuan: mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan design *cross sectional*. Rumus sampel didalam penelitian ini menggunakan rumus Slovenia dengan jumlah 94 responden dengan Teknik sampling *accidental sampling*. Analisa data bivariat menggunakan uji *chi square*.

Hasil: Hasil penelitian univariat didapatkan kualitas pelayanan baik 95,7% dan kurang baik 4,3%, sedangkan kepuasan pasien puas 94,7%, cukup puas 3,2% dan tidak puas 2,1%. Analisa bivariat didapatkan hasil terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri dengan nilai *p value* 0,001.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan Tingkat kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan.

Saran: Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi klinik untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan dimana yang menjadi koreksi adalah pada dimensi ketanggapan petugas farmasi.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Pelayanan

Kepustakaan: 31 Pustaka (2014-2022)

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT THE PRIMARY CLINIC OF THE DIRECTORATE GENERAL OF REGIONAL DEVELOPMENT MINISTRY OF HOME AFFAIRS

Dwi Sukma Waty, Milla Evelianti Saputri, Millya Helen

Background: Service activities at healthcare facilities are closely linked to service quality, facilities, and patient satisfaction. Consumer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing their perception or impression of a product's performance or outcome with their expectations. Patient satisfaction is related to the service quality of healthcare facilities. By knowing the level of patient satisfaction, management can improve service quality.

Objective: To determine the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction at the Primary Clinic of the Directorate General of Regional Development, Ministry of Home Affairs.

Methods: This research is a quantitative analytical study with a cross-sectional design. The sample formula used in this study is the Slovin formula, with a total of 94 respondents selected using accidental sampling technique. Bivariate data analysis was performed using the chi-square test.

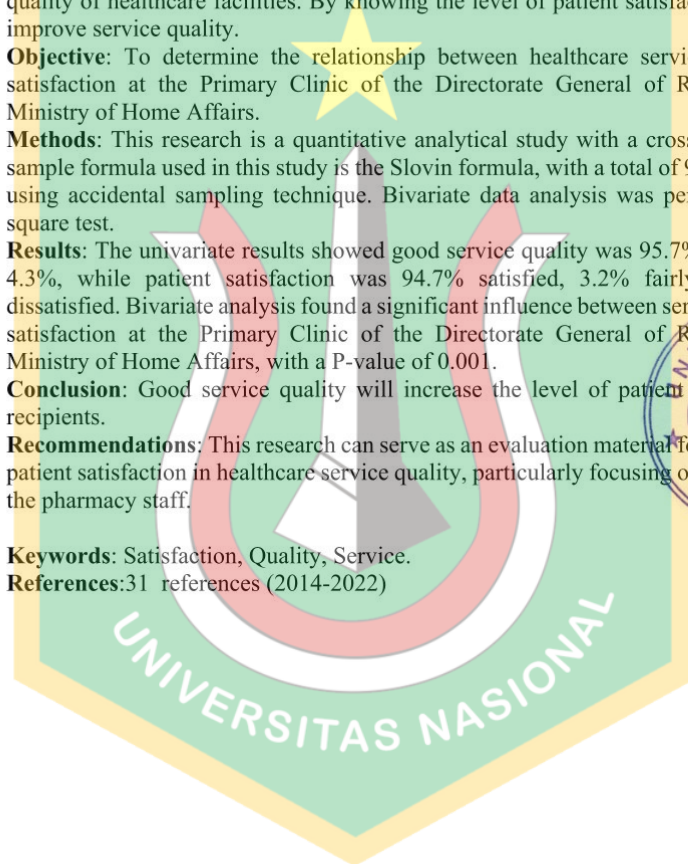
Results: The univariate results showed good service quality was 95.7% and poor quality was 4.3%, while patient satisfaction was 94.7% satisfied, 3.2% fairly satisfied, and 2.1% dissatisfied. Bivariate analysis found a significant influence between service quality and patient satisfaction at the Primary Clinic of the Directorate General of Regional Development, Ministry of Home Affairs, with a P-value of 0.001.

Conclusion: Good service quality will increase the level of patient satisfaction as service recipients.

Recommendations: This research can serve as an evaluation material for the clinic to maintain patient satisfaction in healthcare service quality, particularly focusing on the responsiveness of the pharmacy staff.

Keywords: Satisfaction, Quality, Service.

References: 31 references (2014-2022)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORSINILITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Konsep Kepuasan.....	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.2.2 Dimensi kepuasan pasien.....	13

2.3	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	15
2.4	Cara Mengukur Kepuasan.....	18
2.5	Klinik.....	20
2.5.1	Pengertian Klinik.....	20
2.5.2	Jenis Klinik.....	20
2.5.3	Kewajiban Klinik.....	20
2.5.4	Hak dan Kewajiban Pasien.....	22
2.6	Kerangka Teori.....	23
2.7	Kerangka Konsep.....	24
2.8	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2	Waktu Penelitian.....	27
3.4	Variabel Penelitian.....	28
3.4.1	Variabel Independen.....	28
3.4.2	Variabel Dependen.....	28
3.5	Definisi Operasional Penelitian.....	28
3.6	Instrumen Penelitian.....	29
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	30
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.9	Pengolahan Data.....	32
3.10	Analisa Data.....	33
3.10.1	Analisa Univariant.....	33
3.10.2	Analisa Bivariat.....	33
3.11	Etika Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35

4.1.1	Univariat.....	35
4.1.2	Bivariat.....	36
4.2	Pembahasan.....	37
4.2.1	Karakteristik Responden.....	37
4.2.2	Kualitas Pelayanan.....	41
4.2.3	Kepuasan.....	42
4.2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan.....	43
4.2.5	Keterbatasan Penelitian.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran.....	48
5.2.1	Bagi Instansi.....	48
5.2.2	Bagi Mahasiswa Studi Keperawatan Universitas Nasional.....	49
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		52



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Definisi Operasional.....	28
4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	35
4.2	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	36
4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	36
4.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori.....	23
2.2 Kerangka Konsep.....	24



DAFTAR SINGKATAN

WHO	: <i>World Health Organization</i>
ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
SOP	: <i>Standar Operating Prosedur</i>
TQM	: <i>Total Quality Management</i>



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Informed Consent
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Master Tabel
- Lampiran 9 Hasil Output Analisa Data
- Lampiran 10 Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 11 Biodata Penulis
- Lampiran 12 Hasil Turnitin
- Lampiran 13 LOA

