

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA  
BPJS DI RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan**

Oleh :

EGI EPRYANSYAH

CMR0180009



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN TAHUN  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2022

Diajukan Oleh :

Egi Epryansyah  
CMR0180009

Kuningan, September 2022  
Telah Disetujui Oleh,

**Pembimbing I**



**Icca Stella Amalia, S.KM., MPH**  
NIK.851230.2012201.070

**Pembimbing II**



**H. Iding Budiman, S.KM., MH**  
NIK.1975111820071002

## LEMBAR PENGESAHAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2022

Diajukan Oleh :

Egi Epryansyah  
CMR0180009

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji  
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan  
September, 2022

Mengesahkan,

**Penguji I**



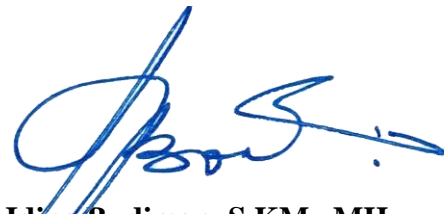
Cecep Herizna, S.KM., MPH  
NIK. 850730.200809.016

**Penguji II**



Icca Stella Amalia, S.KM., MPH  
NIK. 851230,201201.070

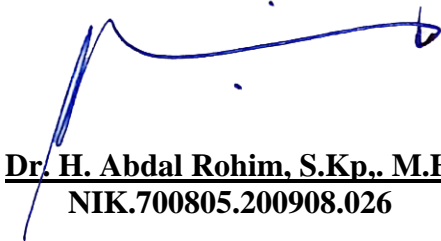
**Penguji III**



H. Iding Budiman, S.KM., MH  
NIK.1975111820071002

Mengetahui,

**Ketua STIKes Kuningan**



Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H  
NIK.700805.200908.026

**Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat  
STIKes Kuningan**



Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPH  
NIK. 890125.201209.078

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Egi Epryansyah  
NIM : CMR0180009  
Tempat/Tanggal Lahir : Kayu Besi, 29 Oktober 2000  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat/Stikes Kuningan  
Alamat Rumah : Jl. Raya Kayu Besi, Desa Kayu Besi Rt. 03 / Rw. 02  
Kec. Puding Besar Kab. Bangka, Prov. Bangka  
Belitung.

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya skripsi saya dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022” merupakan hasil karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan serta tidak mengandung unsur plagiasi di dalamnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi dan unsur plagiasi didalamnya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Kuningan, September 2022  
Yang Menyatakan

**Egi Epryansyah**  
**CMR0180009**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Tugas akhir kuliah saya ini kado untuk kedua orang tua, keluarga, sahabat, teman-teman dan kalian semua orang baik di belakang ini.

Yang selalu bertanya

“kapan sidang?”, “kapan wisuda?”, “kapan nysusul?”

Kalian adalah alasan saya segera menyelesaikan tugas akhir ini, ketika sudah mulai sesuatu jangan lupa di selesaikan yaa.

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI, AGUSTUS 2022**

**EGI EPRYANSYAH  
NIM, CMR0180009**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH  
SAKIT PERMATA KUNINGAN TAHUN 2022**

**xiv + 6 Bab + 87 Halaman + 7 Tabel+ 10 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS yang berkaitan dengan bukti fisik pelayanan, kehandalan pelayanan, tanggapan pelayanan, jaminan pelayanan, dan empathy pelayanan, di Rumah Sakit Permata Kuningan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan tentang apa yang diharapkan.

**Metode :** Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna BPJS yang berusia >17 tahun dengan jumlah rata-rata pada tiga bulan terakhir yaitu 210 pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampe 50 pasien. Teknik pengambilan data yaitu dengan wawancara kuesioner kepada pasien rawat jalan pengguna BPJS dan analisis data yang digunakan adalah *Chi-Square*.

**Hasil :** Analisis univariat diperoleh variabel kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar mengatakan pelayanan baik (90,0%), pada variabel kepuasan sebagian besar mengatakan puas (92,0%). Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai OR = 66,000.

**Simpulan :** Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di rumah sakit Permata Kuningan Tahun 2022. Perlu adanya survey kepuasan secara berkesinambungan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan

**Daftar Pustaka:** 8 buku, 16 jurnal, 6 lainnya

**INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE KUNINGAN  
STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH**

**UNDERGRADUATE THESIS, AUGUST 2022**

**EGI EPRYANSYAH  
NIM, CMR0180009**

**THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH  
THE SATISFACTION OF OUTCOMING PATIENTS OF BPJS USERS AT  
PERMATA KUNINGAN HOSPITAL IN 2022**

**xiv + 6 Bab + 87 Page+ 7 Table+ 10 Atteachment**

**ABSTRACT**

**Background:** Service quality is a form of patient assessment of the level of service received with the level of service expected. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction using BPJS related to physical evidence of service, service reliability, service response, service guarantee, and service empathy, at Permata Kuningan Hospital. Satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares what is expected.

**Methods:** This type of research uses quantitative methods with a descriptive survey with a cross sectional approach. The subjects of this study were outpatient BPJS users aged > 17 years with an average number of 210 patients in the last three months. Samples were taken using accidental sampling technique with a number of up to 50 patients. The data collection technique is by interviewing questionnaires to outpatient BPJS users and the data analysis used is Chi-Square.

**Results:** Univariate analysis obtained that the health service quality variable mostly said the service was good (90.0%), on the satisfaction variable most said they were satisfied (92.0%). The results of the Chi-Square test show that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients using BPJS. The -value is 0.000 and the OR = 66.000.

**Conclusion:** There is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients using BPJS at the Permata Kuningan Hospital in 2022. There is a need for a continuous satisfaction survey to maintain and improve the quality of health services.

**Keywords:** Quality of health services, Patient Satisfaction, Outpatient BPJS users at Permata Kuningan Hospital

**References:** 8 book, 16 journal, 6 others

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan ridho dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Permata Kuningan Tahun 2022”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan. Keberhasilan penulis dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak berupa arahan, bimbingan, nasihat dan motivasi serta dukungan baik secara materi maupun moril. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Kuningan.
2. Dr. H. Abdal Rohim, S.Kp.,MH selaku Ketua STIKes Kuningan.
3. Fitri Kurnia Rahim, SKM.,MPHM selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Kuningan
4. Icca Stella Amalia, SKM.,MPH selaku pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu untuk bimbingan, memberikan motivasi, mengarahkan serta memberi petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.



5. H.Iding Budiman, SKM.,MH selaku pembimbing II yang telah banyak menyediakan waktu untuk bimbingan, memberi motivasi, masukan serta arahan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen Program Studi S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat dan karyawan STIKes Kuningan yang telah memfasilitasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Rumah Sakit Permata Kuningan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Orang Tua yang selalu memberikan motivasi dalam segala hal baik secara moril maupun materil serta doa yang tidak pernah putus.
9. Sahabat – sahabat yang selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Kuningan, September 2022

Egi Epryansyah

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Keaslian Penelitan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TIJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kepuasan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Variabel Penentu Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Indikator Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Hasil Ukur Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.3	Standar Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6	Hasil Ukur Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Rumah Sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Pengertian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3	Peserta BPJS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4	Pelayanan Rawat Jalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5	Cakupan Pelayanan Rawat Jalan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFENISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS.....</b>		
3.1	Kerangka Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV METODELOGI PENELITIAN .....</b>		
4.1	Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Variabel Bebas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Variabel Terkait .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Teknik Pengambilan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Sifat Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.5.2	Cara Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Rancangan Pengolahan dan Anlsisi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1	Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2	Analsis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Etika Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Waktu, Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1	Gambaran Umum Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2	Analsisi Univariat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.3	Analisis Bivariat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Keterbatasan penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	26
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	32
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS .....	33
Tabel 4. 3	Hasil Uji Realibitas .....	34
Tabel 5. 1	Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 5. 2	Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 5. 3	Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 5. 4	Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden Pekerjaan .....	44
Tabel 5. 5	Distribusi Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Permata Kuningan .....	44
Tabel 5. 6	Distribusi Frekuensi dan Presentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan .....	45
Tabel 5.7	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di Rumah Sakit Permata Kuningan .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan

Lampiran 4 Tabel Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS

Lampiran 5 Tabel Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Kuesioner Penelitian

Lampiran 8 Karakteristik Responden

Lampiran 9 Hasil Uji Univariat

Lampiran 10 Hasil Uji Bivariat





