

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM NIRWANA BANJARBARU**

Skripsi

Diajukan guna menyusun skripsi untuk memenuhi
Sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:

Merlynnda Evitaloka Roring
2110912320022



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

Januari, 2026

Skripsi

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA
BANJARBARU**

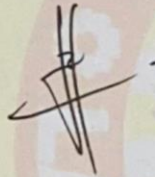
Dipersiapkan dan disusun oleh

Merlynnda Evitaloka Roring

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **8 Januari 2026**

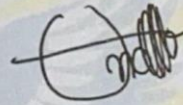
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



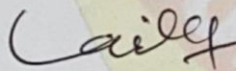
Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain

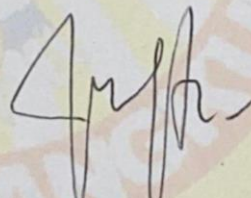


Andini Octaviana Putri, SKM., M.Kes

Pembimbing Pendamping



Nur Laily, SKM., M.Kes



M. Irwan Setiawan, S.Gz., M.Gz

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Dian Rosadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Banjarbaru, 10 Januari 2026



Merlynda Evitaloka Roring

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU

Merlynda Evitaloka Roring

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap individu dan harus diwujudkan melalui upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pelayanan kesehatan mencakup berbagai tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kolektif, untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan kesehatan. Berdasarkan survey kepuasan yang dilakukan RSUD Nirwana tahun 2023, sebanyak 50% pasien yang disurvei masih menyatakan tidak puas. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Pendekatan penelitian ini ialah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 25.121 orang, yang dimana pasien yang menggunakan BPJS sebanyak 16.782 orang, dan pasien Non BPJS sebanyak 8.339 orang, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 100 responden. Uji statistik dilakukan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel *tangible* ($p\text{-value}=0,001$), *reliability* ($p\text{-value}=0,000$), *responsiveness* ($p\text{-value}=0,002$), *assurance* ($p\text{-value}=0,044$), *empathy* ($p\text{-value}=0,000$), dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Disarankan kepada rumah sakit agar dapat melakukan perbaikan berdasarkan aspek *tangible*, yaitu perluasan lahan parkir dan meminimalkan waktu tunggu tunggu pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, rumah sakit

ABSTRACT

FACTORS ASSOCIATED WITH OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT NIRWANA GENERAL HOSPITAL BANJARBARU

Merlynda Evitaloka Roring

Healthcare services are the right of every individual and must be realized through efforts to improve the optimal health status of the community. Healthcare services include various actions taken, both individually and collectively, to maintain, preserve, and improve health. Based on a satisfaction survey conducted by Nirwana General Hospital in 2023, as many as 50% of surveyed patients still expressed dissatisfaction. This study aims to analyze the factors related to outpatient satisfaction at Nirwana General Hospital Banjarbaru. The research approach is quantitative with a cross-sectional design. The population in this study amounted to 25,121 people, of which 16,782 were BPJS patients and 8,339 were Non BPJS patients, using a purposive sampling technique involving 100 respondents. Statistical tests were conducted using Fisher's Exact Test, considering that the data obtained were not normally distributed. The research results indicate that there is a relationship between the variables Tangible (p-value=0.001), Reliability (p-value=0.000), Responsiveness (p-value=0.002), Assurance (p-value=0.044), Empathy (p-value=0.000), with the satisfaction of outpatient care patients at Nirwana General Hospital Banjarbaru. It is recommended that the hospital make improvements based on the tangible aspect, namely expanding parking areas and minimizing patient waiting times.

Keywords: *Patient satisfaction, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, hospital*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat memberikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU“** selesai tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd, FISPH, FISCAM dan Wakil Dekan Bidang Akademik, dr. Mashuri, Sp.Rad (K) RI, M.Kes yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, Dian Rosadi, SKM.,MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian. Unit Pengelola Skripsi dan P2M, Anggun Wulandari, SKM.,M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing pendamping, Anggun Wulandari, SKM., M.Kes dan Nur Laily, SKM.,M.Kes yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta masukan-masukan yang sangat luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini. Kedua dewan penguji, Andini Octaviana Putri, SKM.,M.Kes dan M. Irwan Setiawan, S.Gz.,M.Gz yang telah

memberikan masukan, kritik, saran dalam penyempurnaan skripsi ini hingga menjadi lebih baik lagi.

Direktur Rumah Sakit Nirwana Banjarbaru yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan memberikan masukan, kritik, saran sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.

Keluarga besar penulis terutama kedua orang tua penulis, yang paling berjasa dan penulis cintai serta sayangi dalam hidup. Terimakasih atas segala usaha, pengorbanan, cinta dan kasih sayang, nasihat, motivasi, serta doa-doa yang dipanjatkan untuk kemudahan serta kelancaran selama proses penulis terutama pada masa perkuliahan berlangsung.

Keluarga Besar Program Studi Kesehatan Masyarakat, rekan-rekan peminatan AKK yang telah memberikan dukungan, motivasi, saran dan masukan untuk terus bertahan dan berjuang dalam perkuliahan. Rekan seperjuangan penulis

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini sangat jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 1 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kepuasan Pasien.....	15
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
BAB III LANDASAN TEORI	23
A. Landasan Teori.....	23
B. Hipotesis	25
BAB IV METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Instrumen Penelitian.....	29
D. Variabel Penelitian	31

E. Definisi Operasional.....	32
F. Prosedur Penelitian.....	34
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
H. Cara Analisis Data.....	36
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Analisis Univariat.....	37
B. Analisis Bivariat.....	44
BAB VI PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62