

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN
KOTA BANJARBARU**

Skripsi

Digunakan guna memenuhi sebagai syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:

In Kristina Pamujiningsih
2110912320011



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

Juli, 2025

Skripsi

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN
KOTA BANJARBARU**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Iin Kristina Pamujingsih

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **03 Juli 2025**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Prof Dr. dr. Syamsul Arifin M.Pd,
FISPH, FISCM

Anggota Dewan Penguji Lain

Nur Laily, SKM., M.Kes

Pembimbing Pendamping

Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 24 Juni 2025



Iin Kristina Pamujiningsih
NIM. 2110912320011

ABSTRAK

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU

Iin Kristina Pamujiningsih

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas menjadi indikator penting dalam menentukan kepuasan pasien, terutama pada layanan rawat jalan. Penurunan kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru mendorong perlunya analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumens penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis menggunakan uji *chi-square*. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan diolah menggunakan software SPSS. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa kurang puas sebanyak (53%), pelayanan tidak baik (55%), lokasi yang jauh (72%), dan fasilitas yang kurang lengkap (52%). Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan ($p\text{-value} = 0,001$) dan fasilitas ($p\text{-value} = 0,007$) dengan kepuasan pasien, namun tidak terdapat hubungan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,0879$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan rumah sakit, pelayanan, lokasi, fasilitas

ABSTRACT

FACTORS ASSOCIATED WITH PATIENT SATISFACTION WITH OUTPATIENT SERVICES AT IDAMAN REGIONAL HOSPITAL BANJARBARU CITY

Iin Kristina Pamujiningsih

Quality hospital services are an important indicator in determining patient satisfaction, especially in outpatient services. The decline in patient satisfaction at Idaman Regional Hospital in Banjarbaru City has prompted the need for an analysis of the factors that influence it. This study aims to identify factors associated with patient satisfaction in outpatient services at Idaman Regional Hospital in Banjarbaru City. The study employs a quantitative method with a cross-sectional study approach, involving 100 respondents selected using purposive sampling. The research instrument consists of a questionnaire that has been validated and reliability-tested, and analyzed using the chi-square test. Data were collected through structured interviews and processed using SPSS software. The results showed that the majority of patients were dissatisfied (53%), the service was poor (55%), the location was far (72%), and the facilities were inadequate (52%). There was a significant relationship between service (p -value = 0.001) and facilities (p -value = 0.007) and patient satisfaction, but there was no significant relationship between location and patient satisfaction (p -value = 0.0879). The conclusion of this study is that service and facilities have an influence on the satisfaction of outpatients at Idaman Regional Hospital in Banjarbaru City.

Keywords: Patient satisfaction, hospital service, service, location, facilities

KATA PENGANTAR

Puji Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU”** 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:

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M. Pd. FISPH., FISCAM yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat, Laily Khairiyati, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
3. Tim Skripsi dan P2M, Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
4. Dosen pembimbing utama dan dosen pembimbing pendamping, Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd, FISPH., FISCAM dan Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

yang senantiasa memberikan masukan serta arahan dari tahap pengusulan judul penelitian hingga tahap penyelesaian skripsi ini.

5. Kedua dewan penguji, Fauzie Rahman, SKM., MPH dan Nur Laily, SKM., M.Kes yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru serta unit terkait atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian di lapangan.
7. Kedua Orangtua dan Kakak yang sampai detik ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, saran dan bantuan finansial dalam perkuliahan, serta selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan serta keselamatan saya dalam menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat dekat saya (Sondaku, Bi, Anita, Aira, Nada, Mutia, Asfa), orang tersayang serta teman-teman di Keluarga Besar Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah membantu, memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Banjarbaru, 24 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN 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	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Umum Rumah Sakit	11
B. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan.....	14
C. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien.....	15
D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Pasien Rawat Jalan	16
E. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien	17
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	23
A. Landasan Teori	23

B. Kerangka Teori	25
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Hipotesis.....	26
BAB IV METODE PELATIHAN	27
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Instrumen Penelitian.....	29
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional.....	32
F. Prosedur Penelitian.....	34
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	35
H. Cara Analisis Data	35
I. Tempat dan Waktu Penelitian	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Karakteristik Responden	37
B. Analisis Univariat	38
C. Analisis Bivariat	46
BAB VI PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	30
4.2	Instrumen Penelitian Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	31
4.3	Definisi Operasional Penelitian Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kota Idaman	32
5.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	37
5.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	39
5.3	Distribusi Frekuensi Pelayanan.....	41
5.4	Distribusi Frekuensi Lokasi	43
5.5	Distribusi Frekuensi Fasilitas.....	44
5.6	Hubungan Antara Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	47
5.7	Hubungan Antara Lokasi dengan Kepuasan Pasien	51
5.8	Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
3.1	Kerangka Teori Berdasarkan Teori Moison, Walter, dan White	25
3.2	Kerangka Konsep Penelitian yang Berhubungan dengan Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	25
5.1	Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien	39
5.2	Distribusi Jawaban Variabel Pelayanan	42
5.3	Distribusi Jawaban Variabel Fasilitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Balasan Izin Penelitian
3. Surat Keterangan Kelayakan Etik Penelitian
4. Lembar Pernyataan Sebelum Persetujuan (PSP)
5. Lembar *Informed Consent*
6. Lembar Hasil Pengisian Kuesioner
7. Penghitungan Rata-Rata Skor Responden
8. *Output* Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
9. *Output* Hasil SPSS Analisis Univariat
10. *Output* Hasil SPSS Analisis Bivariat
11. Dokumentasi
12. Draf Artikel