

**SKRIPSI**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI**  
**POLIKLINIK RSUD MUARA TEWEH**



**Oleh:**

**NURUL LIGA**

**113063C1221062**

**PROGRAM PENDIDIKAN SERJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

# **SKRIPSI**

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RSUD MUARA TEWEH**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan



**Oleh:**

**NURUL LIGA**

**113063C1221062**

**PROGRAM PENDIDIKAN SERJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUKA INSAN  
BANJARMASIN**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah karya saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan (STIKES Suaka Insan) maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nurul Liga

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Liga

NPM : 113063C1221062

Prodi : Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners

Jenis Karya : Skripsi

Sebagai Civitas Akademika STIKES Suaka Insan Banjarmasin, yang turut serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Stikes Suaka Insan Banjarmasin Karya Ilmiah saya yang berjudul :

“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI POLIKLINIK RSUD MUARA TEWEH”

Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, STIKES Suaka Insan Banjarmasin mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan editing, mengalihkan ke format/media yang berbeda, melakukan kelolaan berupa *database* serta melakukan publikasi tugas akhir saya ini dengan pertimbangan tetap mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta dengan segala perangkat yang ada (bila diperlukan)

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Banjarmasin

Pada tanggal : Juli 2023

Saya yang menyatakan,



Nurul Liga

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi penelitian ini telah diperiksa, diujikan dan disetujui untuk dilanjutkan dengan penelitian.

Banjarmasin, Juli 2023

Pembimbing I

Lucia Andi Chrismilasari, Ners. M. Kep

Pembimbing II

Oktovin, Ners. M. Kep

Koordinator Penelitian STIKES Suaka Insan

Banjarmasin

Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep.

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI**  
**POLIKLINIK RSUD MUARA TEWEH**

Diajukan oleh :

**Nurul Liga**

**113063C1221062**

**Telah Diseminarkan dan Diujikan**

**Pada Juli 2023**

Penguji I



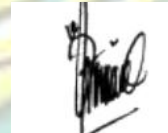
Sr. Anastasia Maratning, SPC. MAN.

Penguji II



Septi Machelia C. N, Ners. M. Kep

Penguji III



Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep

Mengetahui

Ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin

Sr. Imelda Inggir Ladjar, SPC. BSN. MHA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD Muara Teweh” dengan baik dan lancar.

Skripsil ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Sr. Imelda Inggir Ladjar, SPC. BSN. MHA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.
2. Ibu dr.Tiur Maida selaku Direktur RSUD Muara Teweh atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian di Rsud Muara Teweh
3. Ibu Lucia Andi Chrismilasari, Ners. M. Kep selaku pembimbing I dalam membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Oktovin, Ners. M. Kep selaku pembimbing II dalam membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Sr.Anastasia Maratning, SPC. MAN selaku penguji I.
6. Ibu Septi Machelia C. N, Ners. M. Kep selaku Penguji II.
7. Ibu Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep selaku penguji III.
8. Ibu Dyah Trifianingsih, Ners. M. Kep,selaku pembimbing akademik S1 jalur non reguler Angkatan XIV.

9. Seluruh staf pendidik dan Tata Usaha STIKES Suaka Insan Banjarmasin yang turut membantu dalam proses jalannya penelitian.
10. Seluruh teman-teman Sarjana Keperawatan jalur non reguler Angkatan XIV khususnya dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama ini.
11. Semua Responden yang telah bersedia meluangkan waktu nya untuk menjawab kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

Peneliti telah berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata, semoga hasil dari penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.



## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL DAN PRASYARAT GELAR .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRACT .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Keaslian Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Telaah Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Skema Teori Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Konsep Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tempat dan waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Cara Analisa Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Etika Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RSUD MUARA TEWEH

*Nurul Liga*

*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin, 70119, Indonesia*

## ABSTRACT

**Latar Belakang :** Menurut UU RI No.36 tahun 2009 kesehatan merupakan HAM, merupakan kesejahteraan diwujudkan oleh pelayanan kesehatan..Hasil wawancara pasien rawat jalan bulan Oktober 2022 disimpulkan 60% tidak puas terhadap lama waktu tunggu, 20% tidak puas pelayanan dokter, 20% tidak puas pelayanan perawat. Manfaat penelitian diharapkan dapat dirasakan ke berbagai aspek, bagi pengembang ilmu pengetahuan,peneliti selanjutnya, pihak RSUD Muara Teweh, Institusi Pendidikan dan perawat.

**Tujuan :** Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

**Metode:** Desain penelitian menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif dengan Purposive sampling menggunakan Instrumen berupa Variabel Tunggal. Metode Survei digunakan berupa Kuesioner dengan Analisis Data Univariat.

**Hasil :** Hasil kepuasan: indikator tangibles dengan 207 Responden (62,73%); pada indikator Responsiveness dengan 179 Responden (52,24%), Reliability dengan 180 Responden (54,55%); untuk indikator Responsiveness dengan 179 Responden (52,24%); Assurance dengan 176 Responden (53,33%) dan yang terendah indikator empathy 153 Responden (46,23%).

**Kesimpulan :** Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa cukup puas dengan pelayanan di poliklinik rawat jalan di RSUD Muara Teweh.Tingkat kepuasan pasien dibagi berdasarkan 3 kategori yaitu Puas dengan hasil 110 orang (33,33%),Cukup Puas dengan hasil 220 orang (60,61%) dan Tidak Puas dengan hasil 6,06%.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, Pelayanan, Poliklinik

# **OVERVIEW OF OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL AT MUARA TEWEH HOSPITAL POLYCLINIC**

*Nurul Liga*

*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin, 70119, Indonesia*

## **ABSTRACT**

**Background:** According to Law of the Republic of Indonesia No.36 of 2009 health is a human right, is welfare realized by health services. The results of outpatient interviews in October 2022 concluded that 60% were dissatisfied with the length of waiting time, 20% were dissatisfied with doctor services, 20% were dissatisfied with nurse services. The benefits of research are expected to be felt in various aspects, for science developers, subsequent researchers, Muara Teweh Hospital, educational institutions and nurses.

**Objective:** The purpose of the study is to determine the level of outpatient satisfaction

**Method:** The research design uses quantitative descriptive design with Purposive sampling using Instruments in the form of Single Variables. The survey method is used in the form of a questionnaire with Univariate Data Analysis.

**Results :** Satisfaction results: tangibles indicator with 207 respondents (62.73%); on Responsiveness indicator with 179 Respondents (52.24%), Reliability with 180 Respondents (54.55%); for Responsiveness indicator with 179 Respondents (52.24%); Assurance with 176 respondents (53.33%) and the lowest empathy indicator with 153 respondents (46.23%).

**Results:** Characteristics of female respondents 195 people (59.09%), adult age group age range 36-45 years as many as 87 people (26.36%). The respondents' education level was highest: Senior High School / equivalent as many as 105 people (31.82%), Type of Work most visited: Private 119 people (36.06%). Satisfaction results: tangibles indicator with 207 respondents (62.73%); on the Responsiveness indicator with 179 Respondents (52.24%), the lowest indicator empathy 153 Respondents (46.23%).

**Conclusion:** It can be concluded that patients feel quite satisfied with the services at the outpatient polyclinic at Muara Teweh Hospital. The level of patient satisfaction is divided into 3 categories, namely Satisfied with the results of 110 people (33.33%), Quite Satisfied with the results of 220 people (60.61%) and Not Satisfied with the results of 6.06%.

**Keywords :** Patient satisfaction, Service, Polyclinic

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1.Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Muara Teweh Tahun 2023.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2. Karakterisitik Responden penelitian berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3. Karakterisitik Responden Penelitian berdasarakan Tingkat Pendidikan di RSUD Muara Teweh Tahun 2023.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4. Karakterisitik Responden Penelitian berdasarkan Pekerjaan di RSUD Muara Teweh Tahun 2023 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5. Distribusi berdasarkan kategori tingkat kepuasan di RSUD Muara Teweh Tahun 2023.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUD Muara Teweh dilihat dari 5 indikator : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR SKEMA

### Halaman

Skema 2. 1 Kerangka Teori.....**Error! Bookmark not defined.**

Skema 2. 2 Kerangka Konsep .....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Ijin Studi Pendahuluan

Lampiran 2. Surat Balasana dari RSUD Muara Teweh untuk Studi Pendahuluan

Lampiran 3. Surat Ijin Uji Valid dan Reabilitas

Lampiran 4. Surat Balasan Dari RSUD Muara Teweh Untuk Uji Valid dan Reabilitas

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 6. Surat Balasan Dari RSUD Muara Teweh Untuk Penelitian

Lampiran 7. Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik RSUD Muara Teweh

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 9. Hasil Penelitian

Lampiran 10. Jadwal Penelitian

Lampiran 11. Lembar Konsultasi Pembimbing

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian