

**HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI



**DIAJUKAN OLEH
ELVINA NURFARISA ROHMAN
1911102413035**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2023**

**Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
Memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH

Elvina Nurfarisa Rohman

1911102413035

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2023

SURAT KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvina Nurfarisa Rohman
NIM : 1911102413035
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-banar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Pemendiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 26 Juni 2023



Elvina Nurfarisa Rohman
NIM. 1911102413035

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A. MOEIS
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
ELVINA NURFARISA ROHMAN
1911102413035**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal, 10 juli 2023**

Mengetahui,

Koordinator Mata Ajar Skripsi




**Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 11008108701**

Pembimbing,



**Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001**

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIHEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS KOTA SAMARINDA

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

ELVINA NURFARISA ROHMAN

1911102413035

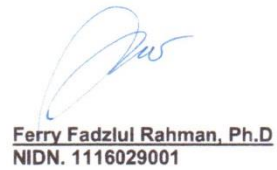
Disetujui untuk diujikan

Pada, 10 Juli 2023

Penguji I

Penguji II


Ghozali M.H., Ph.D
NIDN. 1114077102


Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Mengetahui,
Ketua

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat


Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

Elvina Nurfarisa Rohman¹, Ferry Fadzlul Rahman²

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

Email: elvinan966@gmail.com dan ffr607@umkt.ac.id

INTISARI

Tujuan Studi: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis di Kota Samarinda.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini ialah pasien rawat jalan di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Sampel penelitian ini sebanyak 72 responden yang dipilih dengan teknik *non-probability sampling* dan metode *consecutive sampling* untuk menentukan sampel penelitian. Uji statistik untuk penelitian ini menggunakan *chi-square*.

Hasil: Hasil pada Penelitian ini menunjukkan adanya Hubungan Antara Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah sakit I.A Moeis Kota Samarinda, nilai $asympt.sig P=0,006 < 0,05$.

Manfaat: Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

Kata Kunci : *Kualitas Fisik, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan*

The Relationship Between Physical Quality of Health Services and Outpatient Satisfaction at I.A Moeis Hospital Samarinda City

Elvina Nurfarisa Rohman¹, Ferry Fadzlul Rahman²

¹Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

Email: elvinan966@gmail.com dan ffr607@umkt.ac.id

ABSTRACT

Purpose of study: *The purpose of this study was to see whether there is a relationship between the physical quality of health services and outpatient patient satisfaction at the I.A Moeis Hospital in Samarinda City.*

Methodology: *This study uses a type of quantitative research with a cross sectional design. Data obtained by using a questionnaire. The population of this study were outpatients at the I.A. Hospital. Moeis of Samarinda City. The sample of this research was 72 respondents who were selected by non-probability sampling technique and consecutive sampling method to determine the research sample. Statistical test for this study using chi-square.*

Results: *The results of this study indicate that there is a relationship between the physical quality of health services and outpatient satisfaction at the I.A Moeis Hospital, Samarinda City, asymp.sig $P = 0.006 < 0.05$.*

Applications: *This research can provide information about the relationship between the physical quality of health services and the satisfaction of outpatients at the hospital.*

Keywords: *Physical Quality, Patient Satisfaction, Service Quality*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **“Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda”**

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingannya hingga terselesaikannya proposal penelitian ini. Penulis berterima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, M.H., M.Kes., Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibunda Sri Sunarti, M.PH selaku Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Nida Amalia, M.PH selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Ibu Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D, selaku Koordinator Mata Ajar Skripsi tahun 2022 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat.

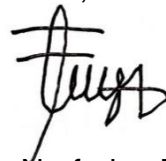
6. Bapak Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen Mahasiswa yang telah membimbing dan memberikan ilmu, masukan, serta dukungan kepada penulis hingga proposal ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh staf pengajar dan Civitas Akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
8. Bunda saya, Jernih Farida dan Ayah saya, Fatkur Rohman yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat sehingga penulis menyelesaikan proposal ini.
9. Kepada teman-teman satu kelompok Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa (KDM) yang telah berjuang bersama-sama untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam proses pembuatan proposal skripsi.
10. Rekan-rekan mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 atas kerjasamanya selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Walaupun penulis telah berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun kepada dari para pembaca agar dapat menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan proposal ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 30 Juni 2023



Elvina Nurfarisa Rohman

NIM.1911102413035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Kerangka Konsep	7
1.6 Hipotesis/Pertanyaan Penelitian.....	7
BAB II METODE PENELITIAN	8
2.1 Desain Penelitian	8
2.2 Populasi dan Sampel.....	8
2.2.1 Populasi Penelitian	8
2.2.2 Sampel Penelitian	8
2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	10
2.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11

2.4	Definisi Operasional.....	12
2.5	Instrumen Penelitian	13
2.5.1	Uji Validitas.....	13
2.5.2	Uji Reliabilitas	15
2.6	Prosedur Penelitian	16
2.6.1	Pengumpulan Data.....	16
2.6.2	Analisis Data	17
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	20
3.1	Hasil Penelitian	20
3.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian	20
3.1.2	Analisis Univariat.....	20
3.1.3	Analisis Bivariat	26
3.2	Pembahasan.....	27
3.2.1	Analisis Univariat.....	27
3.2.2	Anaisis Bivariat.....	28
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	32
4.1	Kesimpulan	32
4.2	Saran.....	33
	DAFTAR PUSTAKA.....	34
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional	12
Tabel 3.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	20
Tabel 3.2 Distribusi Usia Berdasarkan Tahun.....	21
Tabel 3.3 Distribusi Pendidikan.....	21
Tabel 3.4 Distribusi Pekerjaan.....	22
Tabel 3.5 Gambaran Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan.....	22
Tabel 3.6 Gambaran Kepuasan Pasien	23
Tabel 3.7 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Sosiodemografik Responden.....	23
Tabel 3.8 Uji Analisis Chi-Square.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian	7
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	
Lampiran 2 Surat Keterangan Uji Validitas	
Lampiran 3 Surat Balasan Uji Validitas	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 6 <i>Informen Consent</i>	
Lampiran 7 Kuesiner Penelitian.....	
Lampiran 8 Output SPSS	
Lampiran 9 Jurnal	
Lampiran 10 Lembar Konsul	
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian.....	
Lampiran 12 Hasil Uji Turnitin	

DAFTAR SINGKATAN

WHO : World Health Organization

RS : Rumah Sakit

I.A : Inche Abdoel

UU : Undang – Undang