SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO
NIM. P07520221101

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
TAHUN 2025

SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Keperawatan (S.Tr.Kep) pada Program Studi Sarjana Terapan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Medan

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO
NIM. P07520221101

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
TAHUN 2025

SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025

Diusulkan oleh:

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO

NIM. P07520221101

Telah disetujui di Medan

Pada Tanggal 24 Juni 2025

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Elfina S.Kep.,Ns.,M.Kep	Dr. Siang Br Tarigan., S.Pd.,S.Kep.,M.Kes
NIP. 197811242005012003	NIP. 197212201998032004

Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan

Dr. Risma Dumiri Manurung S.Kep.,Ns.,M.Biomed

NIP. 196908111993032001

SKRIPSI

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO
NIM.P07520221101

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 01 Juli 2025

Tim Penguji :

1. Ketua Penguji : Elfina S.Kep.,Ns.,M.Kep .....
2. Penguji I : Ida Suryani Hasibuan S.Kep.,Ns.,M.Kep .....
3. Penguji II : Wiwik Dwi Arianti S.Kep.,Ns.,M.Kep .....

Medan, 01 Juli 2025

Mengetahui:
Ketua Jurusan Keperawatan

Dr. Amira Permata Sari T S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIP.197703162002122001

Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan

Dr. Risma D Manurung S.Kep.,Ns.,M.Biomed
NIP. 196908111993032001



BIODATA PENULIS

Nama	: Wandha Mustika Sugiarto
Tempat/Tgl lahir	: Tebing Tinggi, 12 Desember 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat Rumah	: Dusun II, Desa Nagur Pane, Kecamatan Sipispis, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara
Nomor HP	0821 7246 5646

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 008 Beringin Lestari
2. SLTP : SMPN 1 Kandis
3. SLTA : SMKS Kesehatan Ganda Husada Tebing Tinggi

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Wandha Mustika Sugiarto
NIM	: P07520221101
Program Studi	: Sarjana Terapan
Jurusan	: Keperawatan
Perguruan Tinggi	: Poltekkes Kemenkes Medan

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Rs Adam Malik Medan Tahun 2025

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernayataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 01 Juli 2025

Penulis,



Wandha Mustika Sugiarto

P07520221101

KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
JULI 2025

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO
P07520221101

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK BEDAH RS ADAM MALIK MEDAN TAHUN 2025

xii + 43 Halaman + 17 Tabel + 2 Gambar + Lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya di fasilitas rawat jalan rumah sakit. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat memengaruhi citra institusi kesehatan dan menurunkan minat kunjungan pasien. Survei awal yang dilakukan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan menunukkan kepuasan pasien hanya di 80,96%, yang mana di bawah standar minimal nasional 95%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan. Penelitian ini menggunakan desain kuasi eksperimen dengan pendekatan *two group pretest-posttest*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di poliklinik bedah onkologi, ortopedgui, dan urologi dengan total kunjungan sebanyak 41.992 pada tahun 2024. Sampel sebanyak 44 responden dipilih dengan teknik *proportionate stratified random sampling*, dan besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pasien. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Mann-Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 52,3% responden menilai mutu pelayanan dalam kategori baik dan 54,5% merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Terdapat pengaruh signifikan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien (p = 0,000). Dimensi pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan adalah empati. Disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, terutama dari segi empati petugas kesehatan, akan meningkatkan kepuasan pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi, kenyamanan, dan waktu tunggu. Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi institusi pendidikan dan penelitian selanjutnya dalam mengkaji mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci **:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
BACHELOR PROGRAM OF APPLIED HEALTH SCIENCE IN NURSING

JULY 2025

WANDHA MUSTIKA SUGIARTO
P07520221101

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENTS AT THE SURGICAL POLYCLINIC OF ADAM MALIK HOSPITAL MEDAN IN 2025

xii + 43 Pages + 17 Tables + 2 Figures + Appendices

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor in achieving patient satisfaction, especially in outpatient services. Patient dissatisfaction can damage a hospital's reputation and affect visit rates. A preliminary survey at the Surgical Polyclinic of Adam Malik Hospital Medan showed that patient satisfaction was only 80.96%, below the national minimum standard of 95%. This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of outpatients at the Surgical Polyclinic of Adam Malik Hospital Medan in 2025. The research design was a quasi-experimental study with a two-group pretest-posttest design. The population included outpatients from surgical oncology, orthopedics, and urology, with a total of 41,992 visits in 2024. A sample of 44 respondents was selected using proportionate stratified random sampling with the SERVQUAL questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using the Mann-Whitney test. The results showed that 52.3% of respondents rated service quality as good, and 54.5% reported being satisfied. In the intervention group, there was an increase in both service quality and satisfaction, with the majority of patients becoming very satisfied, while the control group showed no change. The Wilcoxon test showed a significant difference between pretest and posttest scores in the intervention group, and the Mann-Whitney test proved a significant difference in service quality and patient satisfaction between the groups ($p < 0.05$). It is concluded that service quality has a significant effect on the satisfaction of outpatients at the Surgical Polyclinic of Adam Malik Hospital Medan. Overall, the quality was rated as good and patient satisfaction was in the satisfied category, although it had not yet reached the 95% national standard. It is expected that the hospital will continue to evaluate and improve the quality of its services so that patient satisfaction can continue to increase. This study is expected to be a reference for the development of nursing science and future research.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient

CONFIRMED HAS BEEN TRANSLATED BY :

Language Laboratory of Medan Health Polytehnic of The Ministry of Health

PROOF READING OF TRANS
30 JUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul ―Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan Tahun 2025‖ ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Terapan Keperawatan**.**

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu:

1. Tengku Sri Wahyuni, S.SiT., M.Keb selaku Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes Medan.
2. Dr. Amira Permata Sari Tarigan., S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan.
3. Dr. Risma Dumiri Manurung, S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan.
4. Elfina, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing utama, dan Dr. Siang Br Tarigan, S.Pd., S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ida Suryani Hasibuan, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen penguji I, dan Wiwik Dwi Arianti, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberi masukan pada skripsi ini.
6. dr. Zainal Safri M.Ked (PD), Sp.PD-KKV, Sp.JP (K) selaku Direktur Rumah Sakit Adam Malik Medan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan survei awal dalam penyusunan skripsi.
7. Kepada seluruh Dosen dan Staff pengajar di Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang berharga selama masa perkuliahan.

8. Kepada yang teristimewa, kedua orang tua peneliti, Ayah (Sugiarto) dan Ibu (Almh. Siti Rohana), yang telah membesarkan, mendidik, dan mencurahkan kasih sayang tanpa batas sejak kecil hingga saat ini. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan pengorbanan, baik secara moral, spiritual, maupun materi, yang telah menjadi kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Juga kepada Adik tercinta, Rayhan Taruna Sugiarto, yang selalu menjadi penyemangat dengan kebersamaan dan kasih sayangnya.
9. Kepada teman-teman satu angkatan Tahun 2021 Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan atas kebersamaan dan dukungan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari proses belajar dan saling membantu satu sama lain hingga tahap akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Demikian kata pengantar ini disusun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan keberkahan bagi kita semua.

Medan, 24 Juni 2025

Peneliti



Wandha Mustika Sugiarto
P07520221101

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i
LEMBAR PENGESAHAN ii
BIODATA PENULIS iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 4
E. Ruang Lingkup Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
A. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan 6
B. Konsep Kepuasan Pasien 8
C. Kerangka Teori 10
D. Kerangka Konsep 11
E. Hipotesis 11
F. Definisi Operasional 12

BAB III METODE PENELITIAN 13
A. Jenis Dan Desain Penelitian 13
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 13
C. Populasi Dan Sampel 13
D. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data 15
E. Analisis Data 17
F. Etika Penelitian 20

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 23
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 23
B. Hasil Penelitian 24
C. Pembahasan 33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 38
A. Kesimpulan 38
B. Saran 38

DAFTAR PUSTAKA 40
LAMPIRAN 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori 10
Gambar 2 Kerangka Konsep 11

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional 12
Tabel 2 Karakteristik Responden Penelitian 25
Tabel 3 Distribusi karakteristik responden kelompok intervensi 26
Tabel 4 Distribusi karakteristik responden kelompok kontrol 27
Tabel 5 Distribusi mutu pelayanan kelompok intervensi 27
Tabel 6 Distribusi mutu pelayanan kelompok kontrol 28
Tabel 7 Distribusi kepuasan pasien kelompok intervensi 29
Tabel 8 Distribusi rata—rata, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum skor mutu pelayanan dan kepuasan pasien 30
Tabel 9 Hasil uji normalitas data menggunakan shapiro-wilk 31
Tabel 10 Hasil uji *Wilcoxon* 32
Tabel 11 Hasil uji *Mann-Whitney U Test* 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3 Surat Izin Survey Awal
Lampiran 4 Surat Balasan Survey Awal
Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data Survey Awal
Lampiran 6 Surat *Ethical Clearance*
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Kebagian Rawat Jalan
Lampiran 10 Leaflet Panduan Praktis Layanan Pasien Rawat Jalan
Lampiran 11 Master Tabel
Lampiran 12 SPSS
Lampiran 13 Dokumentasi
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing Utama
Lampiran 15 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing Pendamping