

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KLINIK  
DOKTER KELUARGA DENGAN KEPUASAAN PASIEN  
DI WILAYAH KERJA KDK FK MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG TAHUN 2023**



**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)

Oleh :

**ADELIA PERMATA AGUSTIN**

**NIM : 702020083**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

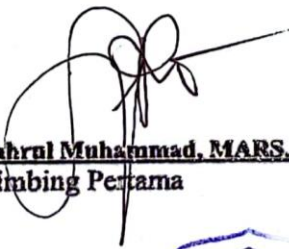
**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KLINIK  
DOKTER KELUARGA DENGAN KEPUASAAN PASIEN  
DI WILAYAH KERJA KDK FK MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG TAHUN 2023**


Dipersiapkan dan disusun oleh  
**Adella Permata Agustin**  
NIM : 702020083

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S.Ked)

Pada tanggal 23 Januari 2024

Mengesahkan:

  
**dr. Syahrul Muhammad, MARS, Fk. Ona**  
Pembimbing Pertama

  
**dr. Wieke Anggraini**  
Pembimbing Kedua

**Dekan**  
**Fakultas Kedokteran**  
  
**dr. Liza Chairani, Sp.A, M.Kes**  
NBM/NIDN : 1129226/0217057601

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya mencrangkan bahwa :

1. Skripsi Saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan 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 atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 23 Januari 2023  
Yang membuat pernyataan



(Adelia Permata Agustin)  
NIM : 702020083

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Dengan Penyerahan naskah artikel dan *softcopy* berjudul: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Klinik Dokter Keluarga Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang Tahun 2023.


Kepada Program Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang (FK-UM Palembang), Saya :

Nama : Adelia Permata Agustin  
NIM : 702020083  
Program Studi : Kedokteran  
Fakultas : Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju memberikan pengalihan Hak Cipta dan Publikasi Bebas Royalti atas Karya Ilmiah, Naskah, dan *softcopy* di atas kepada FK-UM Palembang. Dengan hak tersebut, FK-UMP berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, menampilkan, mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari Saya, dan Saya memberikan wewenang kepada pihak FK-UMP untuk menentukan salah satu Pembimbing sebagai Penulis Utama dalam Publikasi. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam Karya Ilmiah ini menjadi tanggungjawab Saya pribadi.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : 23 Januari 2024  
Yang Menyetujui,

  
(Adelia Permata Agustin)  
NIM : 702020083

## ABSTRAK

Nama : Adelia Permata Agustin  
Program Studi : Kedokteran  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Klinik Dokter Keluarga Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang Tahun 2023

Banyaknya masalah kesehatan membuat pelayanan kesehatan bukan hanya tempat sebagai upaya mencegah dan menyembuhkan penyakit melainkan juga untuk mengukur suatu kepuasan pasien. Penyelenggaraan suatu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan yang dapat memuaskan pasien sehingga suatu kualitas faskes dapat ditentukan sesuai persepsi antara layanan yang dirasakan dan harapan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah didapatkan, mudah di kelola, memadai, terjangkau, dan tersedia serta dapat dilihat dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang Tahun 2023. Jenis penelitian ini observasional analitik dengan desain penelitian *cross sectional* dengan data primer dari pasien yang mendapatkan pelayanan di KDK sebanyak 89 sampel yang memenuhi kriteria eksklusi dan inklusi. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus *slovin*. Hasil uji *chi-square* dengan uji alternatif *fisher exact* didapatkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang Tahun 2023 yang terdiri dari dimensi kehandalan ( $p\ value=0,014$ ), daya tanggap ( $p\ value = 0,014$ ), jaminan ( $p\ value = 0,000$ ), empati ( $p\ value = 0,000$ ), bukti langsung ( $p\ value = 0,015$ ).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

Name : Adelia Permata Agustin  
Study Program : Kedokteran  
Tittle : The Relationship between the Quality of Family Doctor  
Clinic Services with Patient Satisfaction in the KDK FK  
Muhammadiyah Palembang Working Area in 2023

*The number of health problems makes health services not only a place to prevent and cure diseases but also to measure patient satisfaction. The implementation of a health service points to a level of perfection that can satisfy the patient so that the quality of the health facility can be determined according to the perception between the perceived service and expectations. Quality services are services that are easy to obtain, easy to manage, adequate, affordable, and available and can be seen from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of service of family doctor clinics with patient satisfaction in the KDK FK Muhammadiyah Palembang working area in 2023. This type of research is analytical observational with a cross sectional research design with primary data from patients who get services at KDK as many as 89 samples that meet the exclusion and inclusion criteria. The research sample was taken using the slovin formula. The results of the chi-square test with the fisher exact alternative test found that there was a significant relationship between the quality of service of the family doctor clinic and patient satisfaction in the KDK FK Muhammadiyah Palembang working area in 2023 which consisted of the dimensions of reliability ( $p$  value = 0.014), responsiveness ( $p$  value = 0.014), assurance ( $p$  value = 0.000), empathy ( $p$  value = 0.000), tangibles ( $p$  value = 0.015).*

**Keywords:** *Service quality, Patient Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, kesehatan, kesabaran kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- 2) dr. Syahrul Muhammad, MARS. FisQua selaku dosen pembimbing 1 dan dr. Wieke Anggraini selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 3) Kedua orang tua saya Bapak Joni Mulyanto dan Ibu Hartati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan yang tiada habisnya sampai detik ini. Kedua saudara kandung saya, mbak Resti Ramahdaniati dan adek Febri Aulia Putri yang telah memberikan bantuan doa dan dukungan.
- 4) Mia, Ginut, Ginul, dan Risky yang telah membantu serta memberikan doa dan semangat untuk saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
- 5) Diri saya sendiri yang mau diajak berjuang, yang mau diajak jatuh bangun, yang mau diajak bersusah payah untuk mewujudkan mimpi-mimpi.

Akhir kata, saya berdoa semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Palembang, 23 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                        |             |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                             | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                                        | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                             | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN .....</b>                                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                           | <b>xiii</b> |
| <br>                                                                   |             |
| <b>BAB I.....</b>                                                      | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                              | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                             | 4           |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....                                                | 4           |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                                              | 4           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                           | 4           |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                                           | 4           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                            | 4           |
| 1.5 Keaslian Penelitian.....                                           | 5           |
| <br>                                                                   |             |
| <b>BAB II .....</b>                                                    | <b>7</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                          | <b>7</b>    |
| 2.1 Klinik.....                                                        | 7           |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                                           | 7           |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....                             | 7           |
| 2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan .....                    | 9           |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                 | 10          |
| 2.2.4 Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan ..... | 14          |
| 2.3 Kepuasan Pasien.....                                               | 14          |



|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.1 Pengertian Kepuasan.....                       | 14        |
| 2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan ..... | 17        |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pasien.....                 | 18        |
| 2.3.4 Aspek Pengukuran .....                         | 21        |
| 2.4 Kerangka Teori.....                              | 23        |
| 2.5 Hipotesis.....                                   | 24        |
| <br>                                                 |           |
| <b>BAB III.....</b>                                  | <b>25</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>25</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                            | 25        |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....                 | 25        |
| 3.2.1 Waktu Penelitian .....                         | 25        |
| 3.2.2 Tempat Penelitian.....                         | 25        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                        | 25        |
| 3.3.1 Populasi Penelitian.....                       | 25        |
| 3.3.2 Sampel Penelitian.....                         | 26        |
| 3.3.3 Kriteria Sampel .....                          | 27        |
| 3.3.4 Cara Pengambilan Sampel .....                  | 27        |
| 3.4 Variabel penelitian.....                         | 27        |
| 3.4 Variabel Bebas.....                              | 27        |
| 3.4 Variabel Terikat .....                           | 28        |
| 3.5 Definisi Operasional.....                        | 28        |
| 3.6 Cara Pengumpulan Data.....                       | 29        |
| 3.7 Cara Pengolahan Data dan Analisis Data.....      | 30        |
| 3.7.1 Pengolahan Data .....                          | 30        |
| 3.7.2 Analisis Data .....                            | 30        |
| 3.8 Alur Penelitian.....                             | 32        |
| <br>                                                 |           |
| <b>BAB IV .....</b>                                  | <b>33</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>33</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                           | 33        |
| 4.1.1 Analisis Univariat.....                        | 33        |
| 4.1.2 Analisis Bivariat.....                         | 36        |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 4.2 Pembahasan.....               | 40         |
| 4.2.1 Analisis Univariat.....     | 40         |
| 4.2.2 Analisis Bivariat.....      | 47         |
| 4.3 Pandangan Islam .....         | 54         |
| 4.4 Keterbatasan Penelitian.....  | 55         |
| <b>BAB V .....</b>                | <b>56</b>  |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>56</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....              | 56         |
| 5.2 Saran.....                    | 56         |
| <br>                              |            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>        | <b>57</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>              | <b>61</b>  |
| <b>BIODATA.....</b>               | <b>113</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....                                                          | 5  |
| Tabel 2.1 Kategori Pengukuran Variabel .....                                                 | 21 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                                         | 28 |
| Tabel 3.2 Keterangan Skor Skala Likert .....                                                 | 29 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia .....                                                    | 33 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....                                            | 33 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....                                                | 34 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....                              | 34 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien.....                                 | 36 |
| Tabel 4.6 Hubungan Variabel <i>Realibility</i> (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien .....     | 36 |
| Tabel 4.7 Hubungan Variabel <i>Responsiveness</i> (Data Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien..... | 37 |
| Tabel 4.8 Hubungan Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien .....          | 38 |
| Tabel 4.9 Hubungan Variabel <i>Empathy</i> (Empati) Dengan Kepuasan Pasien.....              | 39 |
| Tabel 4.10 Hubungan Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) Dengan Kepuasan Pasien .....  | 40 |

**DAFTAR BAGAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Bagan 2.1 Kerangka Teori.....   | 23 |
| Bagan 3.1 Alur Penelitian ..... | 32 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Tabulasi Data Penelitian .....            | 61  |
| Lampiran 2. Hasil SPSS Penelitian .....               | 83  |
| Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> .....             | 89  |
| Lampiran 4. Lembar Persetujuan.....                   | 91  |
| Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian.....               | 92  |
| Lampiran 6. Uji Validitas&Reliabilitas.....           | 97  |
| Lampiran 7. Hasil SPSS Validitas&Reliabilitas .....   | 101 |
| Lampiran 8. Kegiatan Penelitian .....                 | 107 |
| Lampiran 9. Surat Izin Penelitian .....               | 108 |
| Lampiran 10. <i>Ethical Clearance</i> .....           | 109 |
| Lampiran 11. Kartu Bimbingan Proposal Penelitian..... | 110 |
| Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi.....             | 111 |
| Lampiran 13. Surat Selesai Penelitian .....           | 112 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang baik sangat di junjung tinggi dan banyaknya tuntutan masyarakat agar pelayanan kesehatan terus di tingkatkan. Sebagian pasien memutuskan kembali ke klinik kesehatan salah satunya di tentukan oleh kualitas pelayanan oleh pihak klinik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 Tentang Klinik, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, 2014).

Sebuah klinik adalah sebuah fasilitas atau lembaga kesehatan di mana individu dapat menerima pelayanan medis yang mencakup diagnosis, pencegahan, dan pengobatan untuk berbagai kondisi kesehatan. Klinik umumnya memiliki ukuran yang lebih kecil daripada rumah sakit dan fokus pada bidang perawatan kesehatan tertentu atau menyediakan berbagai layanan medis umum. Tujuan utama klinik adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien, termasuk diagnosis, perawatan, dan manajemen penyakit atau cedera. Klinik memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang dapat dijangkau dan terjangkau oleh masyarakat (Permenkes, 2014).

Pelayanan kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat dalam memperoleh kesehatan tubuh yang baik. Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya untuk memulihkan suatu kondisi kesehatan masyarakat, kelompok, keluarga, ataupun perorangan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi, instansi, dan lembaga; untuk menjaga maupun menambahkan tingkat kesehatan; serta mencegah maupun menyembuhkan penyakit (Mamik, 2014). Penggunaan jasa pelayanan kesehatan bukan hanya menuntut kesembuhan penyakit seseorang tetapi juga dari segi kepuasan di dalam diri pasien. Untuk itu, semakin baik pelayanan kesehatan yang

diberikan kepada pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap organisasi, instansi, dan lembaga sehingga dari hal ini dapat melihat suatu langkah awal untuk menjamin kualitas hidup pasien.

Pengukuran suatu kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi, yaitu, *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), dan *assurance* (jaminan). *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk merespon dan menyigapi permintaan pasien dalam memberikan pelayanan secara cepat. *Empathy* (empati), yaitu kemampuan memahami masalah pasien dengan memberikan perhatian secara individual. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan pelayanan dalam membantu pasien untuk menanggapi permintaan mereka sesuai janji yang dibutuhkan. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan yang berkaitan dengan fasilitas dari karyawan yang diberikan secara bentuk fisik, perlengkapan, dan material yang dapat diberikan pada klien. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan berupa perilaku karyawan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dengan memberikan rasa aman, sopan santun, keramahan, dan menguasai informasi dalam manfaat jasa yang ditawarkan ke klien (Ahmad dan Napitupulu, 2021).

Kualitas pelayanan suatu institusi memiliki signifikansi yang besar karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi setiap pasien. Dalam hal kepuasan pelanggan yang rendah, akan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yang pada akhirnya berdampak pada profitabilitas fasilitas kesehatan. Penelitian yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek menunjukkan bahwa sebanyak 63,3% responden yang merasa puas dan 36,7% responden merasa tidak puas yang meliputi dimensi kualitas pelayanan, *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,002$ ), *empathy* ( $p\text{-value} = 0,001$ ), *reliability* ( $p\text{-value} = 0,027$ ), *tangibles* ( $p\text{-value} = 0,013$ ), dan *assurance* ( $p\text{-value} = 0,000$ ) berarti dengan seluruh nilai  $p = \leq 0,05$ . Dari hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien (Hana dkk, 2018).

Kepuasan pasien memiliki dampak penting terhadap hasil pengobatan dan kepatuhan pasien terhadap perawatan yang direkomendasikan. Apabila pasien merasa puas dengan perawatan yang diberikan, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi saran medis, menjaga konsistensi dalam mengonsumsi obat-obatan dan menjalani terapi yang diperlukan, serta melanjutkan perawatan jangka panjang sesuai kebutuhan. Agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal, klinik harus mengutamakan kualitas pelayanan, meningkatkan interaksi antara pasien dan tenaga medis, memberikan informasi yang jelas dan rinci, mengurangi waktu tunggu, menjamin kenyamanan pasien, dan mengambil masukan serta umpan balik pasien untuk meningkatkan praktik dan layanan yang mereka berikan (Pangerapan DT et al., 2018).

Maka dari itu perlu dilakukan pengkajian antara yang dirasakan, harapan serta keinginan masyarakat terhadap layanan kesehatan, dengan tujuan menciptakan sebuah kerangka kebijakan program kesehatan efisien yang menyediakan pelayanan berkualitas seperti halnya di klinik (Saptawan dan Nengyanti, 2014). Klinik Dokter Keluarga (KDK) suatu unit pelaksana teknis FK UM Palembang dalam bidang pelayanan kesehatan lingkup dokter keluarga. Tugas dan fungsi KDK melakukan pelayanan kesehatan bagi civitas akademika UM Palembang dan masyarakat umum serta sebagai tempat untuk mahasiswa dan dosen dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Klinik Dokter Keluarga dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang Tahun 2023.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang tahun 2023?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang tahun 2023.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan klinik dokter keluarga di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang pada dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung) dan kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang pada dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan ilmu pengetahuan tentang hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien di wilayah kerja KDK FK Muhammadiyah Palembang tahun 2023.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1.4.2.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan diri dan sumber acuan untuk memperoleh pengalaman peneliti tentang

hubungan kualitas pelayanan klinik dokter keluarga dengan kepuasan pasien.

#### 1.4.2.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan dari hasil penelitian ini dapat menjadi referensi di instistusi Pendidikan sehingga dapat memberikan tambahan ilmu bagi yang membaca.

#### 1.4.2.3 Manfaat Bagi KDK FK UM

Diharapkan bagi Klinik Dokter Keluarga FK UMP dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memperoleh kepuasan pasien secara maksimal di kemudian hari.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran dari berbagai penelitian yang ada, dijumpai penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1.** Keaslian Penelitian

| No. | Nama       | Judul                                                                                          | Tahun | Metode penelitian                                                                                                                      | Hasil                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Hana, dkk. | Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam | 2018  | Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan menggunakan teknik <i>consecutive sampling</i> . | Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek dengan nilai $p < 0,05$ . Hasil menunjukkan sebanyak |

|    |                           |                                                                                                                                          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           | RSUD dr. H<br>Abdul<br>Moeloek                                                                                                           |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                | 63,3% responden yang<br>merasa puas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Ribka<br>Flora P,<br>dkk. | Hubungan<br>Kualitas<br>Pelayanan<br>Kesehatan<br>dengan<br>Kepuasan<br>Pasien<br>Pengguna<br>BPJS Rawat<br>Inap di<br>RSU.<br>Sembiring | 2020 | Metode<br>penelitian ini<br>adalah<br><i>explanatory</i><br>dengan<br>pendekatan<br>survey<br>dengan<br>menggunakan<br>analisis<br>multivariate<br>regresi logistik.<br>Dengan teknik<br>sampling yang<br>digunakan<br>adalah<br><i>proportional<br/>random<br/>sampling</i> . | Hasil dari penelitian ini<br>menyatakan dari<br>kelima dimensi kualitas<br>pelayanan kesehatan,<br>yaitu variabel yang<br>digunakan seperti<br><i>responsiveness</i> (daya<br>tanggap), <i>empathy</i><br>(empati), <i>reliability</i><br>(kehandalan), <i>tangibles</i><br>(bukti langsung), dan<br><i>assurance</i> (jaminan).<br><i>Responsiveness</i> (daya<br>tanggap). Hasil uji yang<br>paling berhubungan<br>adalah <i>empathy</i><br>(empati) yang dapat<br>dilihat dari uji regresi<br>logistik nilai Exp (B)<br>yaitu sebesar 5.998<br>artinya ada hubungan<br>59 dengan kepuasan<br>pasien (Ribka Flora P.<br>dkk, 2020). |
| 3. | Ihsanul<br>M, dkk.        | Hubungan<br>Kualitas<br>Layanan<br>dengan<br>Kepuasan<br>Pasien                                                                          | 2023 | Metode<br>penelitian ini<br>adalah adalah<br>kuantitatif <i>Cross<br/>Sectional<br/>Study</i> dan<br>menggunakan<br>teknik <i>Purposive<br/>Sampling</i> .                                                                                                                     | Hasil dari penelitian ini<br>menyatakan bahwa ada<br>hubungan kualitas<br>layanan dengan<br>kepuasan pasien dilihat<br>dari variabel yang<br>diambil yaitu salah satu<br>indikator dari setiap<br>lima dimensi kualitas<br>pelayanan kesehatan,<br>yang ditunjukkan nilai<br>signifikansi $\leq 0,05$ .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Adam, M. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, H., Napitupulu, M. & Permayasa, N. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*. 6(2): 193. doi: 10.51933/health.v6i2.546
- Cynthia ST, Chreisy KFM, Febi KK. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado*. Jurnal KESMAS. 7(4). <https://doi.org/10.30994/jhsc.v3i2.153>
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava
- D. Wiradharma & Dionisia, S.H. 2014. *Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Dewi, Risma & Fikri F.J.2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 4(3): 3662-3671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16977>
- Efridayanti, T. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. Skripsi FKM UIN Sumatera Utara Medan.
- Hana, dkk. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*. 2(1):31-36. <https://doi.org/10.23960/jkunila2131-36>
- Hasyim, M. R. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tugas Akhir S1, Universitas Diponegoro, Semarang
- Hanifa, R., Anton T., & Mahdi H. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 4(2): 713-723. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/view/3494>

- Irfanuddin. 2019. *Cara Sistematis Berlatih Meneliti ,Merangkai Sistematika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Rayyana Komunikasindo
- Jasmalinda. 2021. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(10): 2157-2164.  
<https://doi.org/10.47492/jip.v1i10.416>
- Kuntoro, W dan Wahyudi, I. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2(1): 140-147  
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kotler P. 2008. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kenyon, GN&Sen, KC. 2015. *The Perception of Quality Mapping. Product and Service Quality*. London: Springer
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jiwara
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Misbahuddin. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurheda, Usman, & Ayu Dwi PR. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*. 1(3): 201-216. <https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>
- Nuviana, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 6(4): 1621-1634. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL%20JAMAL-1%20\(08-21-18-12-20-56\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/08/JURNAL%20JAMAL-1%20(08-21-18-12-20-56).pdf)
- Pratiwi, R., . I., Arifin, A., . D., & . S. 2020. Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital

- Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*. 5(8): 339–342.  
<https://doi.org/10.38124/ijisrt20aug299>
- Penilasari, Yanistiya dan Jaka Nugraha. 2021. Penggunaan SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administasi di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*. 15(2): 207-220. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.24624>
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 28 Tahun 2011 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Patria, A&Gustop A. 2017. Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*.13(1): 118-125  
<https://ejournal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
- Pangerapan DT et al., 2018. Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*. 2(1): 9-18  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Ribka Flora P, Sri Sudewi P S, dan Ripai S. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap di RSUD Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*. 1(2): 1-6. Vol. 1 No. 2.  
<http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press
- Sulayman, M., Endang E., Indarini I. 2013. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Serta Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust Terhadap Customer Loyalty BCA di Surabaya. *Jurnal Calyptra*. 1(1): 1-23. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/55>
- Saptawan., Ardiyan., & Nengyanti. 2014. Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 12(4): 241-256  
<http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v12i1.2213>
- Suwuh M.K, dkk. 2018. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal Kesmas*. 7(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22942>
- Tangdilambi, N. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 5(2): 165-180. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/164/0>
- Tores, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal STIER*. 1(1): 60-70. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v1i1.20>
- Utama, P., Prihartini, A., Listyorini, S. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*. 2(2): 98044  
<https://doi.org/10.14710/jiab.2013.2503>
- Wullur, Raestasya R.R, dkk.2023. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wenang. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*. 11(2): 493-498.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JKKT/article/view/53273>
- Yulnisye, dkk. 2020. Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam. *Journal of Public Health and Community Medicine*. 1(3): 7-12. <https://doi.org/10.35801/ijphcm.1.3.2020.28873>