



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT**

**JALAN RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH**

**PURWOKERTO 2023**

**OKTAVIA DEVITA KURNIASIH**

**2206027**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA 2023**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH  
PURWOKERTO 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**OKTAVIA DEVITA KURNIASIH**

**NIM: 2206027**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto” yang saya kerjakan untuk melengkapi Sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 02 Maret 2023



Oktavia Devita Kurniasih

2206027

## LEMBAR PERSETUJUAN



### SKRIPSI

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM SINAR KASIH  
PURWOKERTO 2023**

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan  
sidang skripsi.

Yogyakarta , 29 Juli 2023

Pembimbing: I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang  
Pada Tanggal : 15 Agustus 2023

Ketua Penguji

(Vivi Retno Astening, S. Kep.,Ns., MAN)

Penguji I

(Tullya Hermma, S. Kep., Ns., MAN.)

Penguji II

(I Wayan Sudarta, S. Kep., Ns., M.Kep)

Mengetahui,

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum



Nurlika Iknangtya, S.Kep., Ns.,  
M.Kep., Sp.Kep., MB., Ph.D.NS.

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep

## MOTTO

**“ Selalu optimis bahwa maju tidak akan pernah mundur “**

**(Oktavia D. Kurniasih)**

**“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari” (Matius 6:34)**

Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan, dan mengenal Yang Mahakudus

adalah pengertian

(Amsal 9:10)

STIKES BETHESDA YAKKUM

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati saya sehingga mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.**

**Saya ingin mempersembahkan Skripsi ini untuk:**

- 1 Suamiku Dias J. Setiawan yang selalu mendukung, mendampingi dalam setiap waktu, setiap saat tidak pernah meninggalkan dalam situasi dan keadaan apapun,**
- 2 Bapakku Sri Kustono dan ibuku Tri Kristini yang tercinta yang selalu merestui dan tak pernah putus dalam mendoakanku,**
- 3 Bapak Sudjarwanto dan ibu Suyatni yang selalu memberi semangat dan doa,**
- 4 Adik-adikku Devi, Ifan dan Dion yang selalu mau memahami dan mengerti dalam keseharian dan kegiatanku,**
- 5 Kakak Ane cantik dan Vano ganteng yang selalu memberikan aku keceriaan,**
- 6 Teman-teman di unit Rawat Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto yang telah membantu terlaksananya penyusunan Skripsi ini,**
- 7 Untuk seluruh responden yang membantu terwujudnya penelitian ini**

## ABSTRAK

### **OKTAVIA DEVITA KURNIASIH, “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto 2023”**

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit merupakan faktor kunci dalam memberikan perawatan yang optimal kepada pasien. Unit rawat jalan menjadi gerbang utama akses pasien untuk mendapatkan layanan medis sehingga penting untuk memahami bagaimana persepsi pasien tentang pelayanan yang mereka terima di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto.

**Tujuan:** Mengetahui persepsi dari pasien tentang pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto tahun 2023.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan instrument kuesioner dan Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, jumlah responden 95 responden.

**Hasil:** Persepsi pasien tentang pelayanan unit rawat jalan menunjukkan hasil menurut 95(Sembilan puluh lima) responden yang menjawab kuesioner sebagai berikut: 74 responden (77,9%) memiliki tingkat persepsi baik, sedangkan 17 responden (17,9%) memiliki tingkat persepsi yang cukup dan sejumlah 4 responden (4,21%) memiliki tingkat persepsi kurang.

**Kesimpulan:** Mayoritas pasien merasa bahwa pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto baik. Sebagian kecil pasien merasa persepsi mereka hanya cukup, dan kelompok yang lebih kecil lagi merasa kurang puas dengan pelayanan.

**Saran:** Berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi di bidang keilmuan maupun secara praktis memberikan kemajuan kepada rumah sakit dalam pelayanannya serta meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan Kesehatan khususnya di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Persepsi Pasien-Pelayanan-Unit Rawat Jalan  
xvi+72 hal +6 tabel + 3 Skema + 15 lampiran.  
Kepustakaan: 39, 2010-2023.



## ABSTRACT

OKTAVIA DEVITA KURNIASIH, "The Patients Perceptions of Services in the Out-patient Unit of the Sinar Kasih Hospital Purwokerto, 2023"

**Background:** Qualified health service in the hospital is a key factor in providing optimal care to patients. The out-patient unit is the main gate for patients to get medical services. Therefore, understanding about patients' service perception received in Sinar Kasih Hospital is important.

**Aim:** To find out the perceptions of patients about services in the out-patient unit of Sinar Kasih Hospital Purwokerto in 2023.

**Research Methodology:** This research used a descriptive analysis method using a quantitative approach. Sampling was done by using a questionnaire instrument and accidental sampling technique. The number of respondents were 95 respondents.

**Results:** Patient perceptions of out-patient unit services showed results according to 95 (ninety-five) respondents who answered the questionnaire as follows: 74 respondents (77.9%) had a good level of perception, 17 respondents (17.9%) had enough level of perception, and 4 respondents (4.21%) had a less level of perception.

**Conclusion:** The out-patient unit in Sinar Kasih Purwokerto Hospital has a good service indicated by the level of patient satisfaction. A small percentage of patients felt their perception was only good enough, and a view patient felt less satisfied with the service.

**Suggestion:** The writer hopes that this research can give contribution and improvement to the hospital service. It is also needed to increase public understanding of health service.

**Keywords:** Perceptions of Patients-Services-Outpatient Unit

xvi+72 pages +6 tables +3 Schematics + 15 attachments.

Literature: 39, 2010-2023

## PRAKATA

Puji Tuhan Yesus serta Puji Syukur peneliti panjatkan kepada kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan kasih dan berkat-Nya. Segala hormat puji dan sembah yang luar biasa dan tak terhingga ditujukan kehadiran Bapa Surgawi yang telah melimpahkan berkat, anugerah dan pengetahuan yang sungguh luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. Tan Irwan Santoso, MM. selaku Direktur Rumah sakit Umum Sinar kasih Purwokerto,
2. Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D.NS. Selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta,
3. Ibu Emirita Tri Listyaning, S. Kep., Ns. Kepala Bidang keperawatan Rumah Sakit Umum Sinar Kasih,
4. Ibu Indah Pramesti, S. Kep., Ns., M. Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta,

5. Bapak I Wayan Sudarta, S. Kep. Ns., M. Kep. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan kesabaran, masukan, koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Vivi Retno Intening, S. Kep., Ns., MAN. selaku ketua penguji skripsi dan Ibu Yullya Permina, S. Kep., Ns., MAN. selaku penguji 1 skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas di STIKES Bethesda Yogyakarta, terimakasih atas waktu, ruang bagi proses pembelajaran dan perahabatan yang dipercayakan kepada peneliti,
8. Drg. Cindy Juwita Sari Gunawi selaku kepala instalasi Rawat Jalan dan Ibu Dwi Sunarti Selaku kepala Ruang Unit Rawat Jalan Rumah sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto,
9. Bagian SDM dan Kesekretariatan Rumah sakit Umum Sinar Kasih Purwokerto.
10. Seluruh rekan RPI dan Lintas jalur di jurusan sarjana keperawatan STIKES Bethesda Yogyakarta angkatan 2022,

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan Yesus memberkati.

Yogyakarta, September 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II: KAJIAN TEORI .....	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Kerangka Teori.....	37

C. Kerangka konsep.....	38
D. Pertanyaan Penelitian.....	39
E. Variabel Penelitian.....	39
1. Definisi Konseptual.....	39
2. Definisi Operasional.....	39
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Desain Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sempel.....	42
D. Alat ukur penelitian.....	45
E. Uji validitas dan realibilitas.....	46
F. Etika penelitian.....	48
G. Prosedur pengumpulan data.....	49
H. Analisis data.....	54
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Hasil Penelitian.....	58
B. Pembahasan.....	63
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB V: PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	78

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2	Definisi Operasional.....	38
Tabel 3	Kisi-kisi Umum Kuesioner.....	42
Tabel 4	Kisi-kisi Khusus Kuesioner.....	42
Tabel 5	Distribusi Frekuensi karakteristik responden.....	56
Tabel 6	tingkat persepsi pasien tentang pelayanan di Unit rawat Jalan RSU Sinar kasih.....	62

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR SKEMA

Skema 1	Alur Pasien Rawat Jalan RSSK.....	31
Skema 2	Kerangka Teori.....	34
Skema 3	Kerangka Konsep.....	35

STIKES BETHESDA YAKKUM



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Ijin Studi Awal
Lampiran 2	Ijin Studi Awal
Lampiran 3	Kuesioner Studi Awal
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Studi Awal
Lampiran 5	Surat Persetujuan Penelitian ( <i>Informed Consent</i> )
Lampiran 6	Petunjuk Pengisian Kuesioner
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 10	Keterangan layak etik
Lampiran 11	Surat ijin penelitian
Lampiran 12	Tabel Urutan Jawaban Responden Sesuai Kuesioner
Lampiran 13	Similarity Bukti Lolos
Lampiran 14	Lembar Konsultasi