

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA BK LANAL CILACAP**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S 1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Al Irsyad Cilacap**

**Disusun Oleh :
YULIANA NUR HASANAH
NIM. 31121241040**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP**

2025

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA BK LANAL CILACAP**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S 1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Al Irsyad Cilacap**

Disusun Oleh :

**YULIANA NUR HASANAH
NIM. 31121241040**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

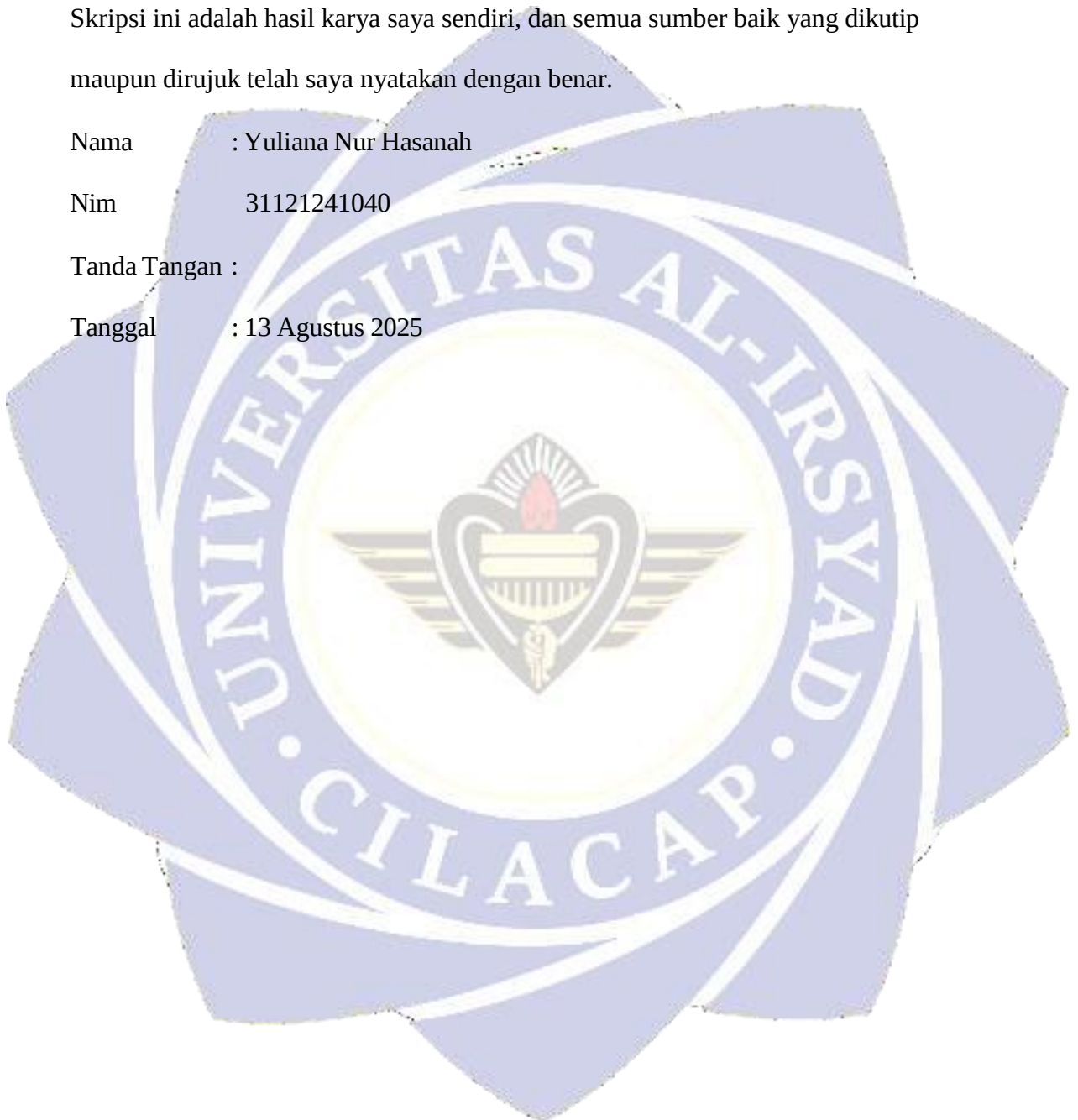
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yuliana Nur Hasanah

Nim 31121241040

Tanda Tangan :

Tanggal : 13 Agustus 2025



HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA BK LANAL CILACAP**

SKRIPSI

Disusun oleh :

**YULIANA NUR HASANAH
NIM. 31121241040**

Proposal Skripsi ini Telah disetujui
Pada tanggal, Juli 2025

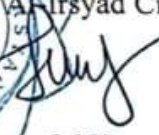
Pembimbing Utama : Rusana, M.Kep., Ns.Sp.Kep.An.,

()
(.....)

Pembimbing Anggota : Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes.,

()
(.....)

Mengetahui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap


Kasron, M.Kep
NIP. 10310 09 718

HALAMAN PENGESAHAN

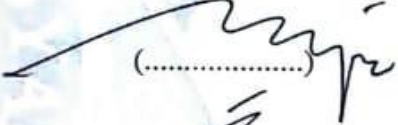
Skripsi yang diajukan oleh :

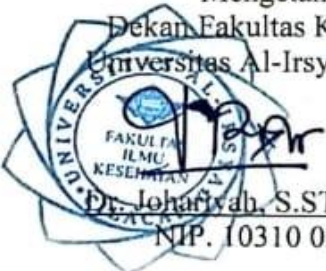
Nama : Yuliana Nur Hasanah
NIM : 31121241040
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul : Gambaran Mutu Pelayanan Perawat Dan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan [S.Kep] pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas AL-Irsyad Cilacap.

DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Evy Apriani, M.Kep., Ns.,
Penguji Anggota I : Rusana, M.Kep., Ns. Sp.Kep.An.,
Penguji Anggota II : Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes.,
Ditetapkan di : Universitas Al-Irsyad Cilacap
Tanggal : 13 Agustus 2025

(.....) 
(.....) 
(.....) 

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap

Dr. Johariyah, S.ST., M.Keb.,
NIP. 10310 03 470

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah selalu tercurah hanya kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. 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. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap
2. Dr. Johariyah, S.ST., M. Keb, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap dan
3. Kasron, M.Kep., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
4. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku dosen penguji utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Rusana, M.Kep., Sp.Kep.An. selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku dosen pembimbing angota yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini

7. Kepada seluruh Dosen Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
8. Kepada Klinik Pratama BK Lanal Cilacap yang telah memberi izin dan membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan
9. Kepada Lacasca Clinic Aesthetic yang telah memberikan dukungan kepada penulis
10. Kepada Dr. Pamela Djakaria dan Dr. Ivanna Djakaria yang telah memberikan dukungan dan memberikan izin ketika ada jadwal kuliah offline kepada penulis
11. Cinta pertama penulis dan pintu surgaku, Bapak Achmad Nur Cholis dan Ibu Juminem terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun bapak dan ibu senantiasa memberikan yang terbaik, tidak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikan Sarjana Keperawatan.
12. Kepada Mbah Kakung (Slamet Riyadi) dan Mbah Uti (Nurhayati) yang telah memberikan dukungan kepada penulis
13. Kepada diri saya sendiri Yuliana Nur Hasanah. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, terimakasih telah mampu mengendalikan diri sendiri dari segala tekanan yang luar biasa, yang terus berusaha berjuang, yang tidak mudah menyerah apapun itu rintangannya, terimakasih diriku semoga kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi dan lebih kuat lagi, sabar, rendah hati, dan mudah memaafkan atas apa yang terjadi di hidupnya

14. Kepada seseorang. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini penulis cari. Terimakasih sudah hadir ditengah perjalanan penulis dalam menyelesaikan Pendidikan ini. Terimakasih untuk waktu yang di berikan, telinga yang selalu mendengar keluh kesah, serta seluruh hal baik yang diberikan selama ini. Karena hadirnya dia sangat cukup memberikan penulis motivasi dan untuk terus berkembang menjadi seseorang yang pantang menyerah dalam meraih sesuatu. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. *You are the best support system in my life*

15. Kepada Suprihatin (lilik) dan Painah (Budeh) yang telah memberikan semangat kepada penulis

16. Kepada keluarga yang di Lampung dan Cilacap yang telah memberikan semangat kepada penulis

17. Kepada teman-teman Kelas RPL S1 Keperawatan tahun 2024/2025. Terimakasih sudah memberikan semangat satu sama lain dan berjuang bersama

18. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik fisik maupun moril, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kearah yang lebih baik.

Cilacap, 13 Agustus 2025

(Yuliana Nur Hasanah)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Al-Irsyad Cilacap dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliana Nur Hasanah

NIM 31121241040

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap Hak Bebas Royalti Noneksklusif [*Non-exclusive Royalty-Free Right*] atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Mutu Pelayanan Perawat Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik

Pratama BK Lanal Cilacap

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data [*database*], merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada Tanggal : 13 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Yuliana Nur Hasanah

GAMBARAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA BK LANAL CILACAP

The Description Of Nursing Service Quality And Outpatient Satisfaction At The Primary Clinic Of Bk Lanal Cilacap

Yuliana Nur Hasanah

Universitas Al-Irsyad Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam upaya penilaian sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang dikendaki tentang oleh pasien. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Tujuan:** Mengetahui gambaran mutu pelayanan perawat dan kepuasan pasien rawat jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan sampel adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap sebanyak 67 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji distribusi frekuensi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih mayoritas pada penelitian ini. Pegawai Swasta menjadi pekerjaan yang lebih dominan. Background Pendidikan SLTA/SMA menjadi mayoritas pada responden. Dengan rentang umur pada responden terbanyak di 25-34 tahun. Mutu pelayanan keperawatan pada responden adalah baik. Kepuasan pasien sebagian besar puas. **Kesimpulan:** Pasien yang merasa puas dengan mutu pelayanan yang baik terkait pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan, Rawat Jalan

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of health services. Patient satisfaction is determined by the quality of health services desired by patients. Improving the quality of service is one way to improve the quality of service. **Objective:** To determine the description of the quality of nursing services and the satisfaction of outpatients at the Pratama BK Lanal Cilacap Clinic. **Method:** This type of research is quantitative research using a descriptive design with a cross-sectional approach. The sampling technique was accidental sampling with samples being outpatients at the Pratama BK Lanal Cilacap Clinic as many as 67 respondents. The research instrument used a questionnaire sheet. Data analysis used a frequency distribution test. **Results:** The results showed that respondents with male gender were more majority in this study. Private employees became a more dominant occupation. High school education background was the majority of respondents. With the age range of most respondents at 25-34 years. The quality of nursing services in respondents was good. Patient satisfaction was mostly satisfied. **Conclusion:** Patients were satisfied with the quality of outpatient care at the Cilacap Naval Base's Primary Care Clinic.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Outpatient Care

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	10
B. Kerangka Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep.....	28
B. Variabel Penelitian.....	29
C. Definisi Operasional	29
D. Desain Penelitian	30
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel Penelitian.....	30
F. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	33
G. Etika Penelitian	34
H. Instrumen Penelitian.....	35

	I. Tahap Pengumpulan Data.....	39
	J. Analisis Data.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
	A. Hasil Penelitian.....	43
	B. Analisis Data.....	48
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Interpretasi dan Diskusi Hasil.....	52
	B. Keterbatasan Penelitian.....	62
	C. Implikasi Penelitian.....	64
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	68
	B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3.1 : Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap	48
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pada Pasien Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.....	49
Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pada Pasien Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap	49
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pada Pasien Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.....	50
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap	50
Tabel 4.6 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Teori.....	27
Gambar 3.1	: Kerangka Konsep	28



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Universitas Al-Irsyad Cilacap

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian dari Klinik Pratama BK Lanal
Cilacap

Lampiran 4 : Master Tabel Penelitian

Lampiran 5 : Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 6 : Surat Keterangan Lolos Uji Etik

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Pembimbing 1

Lampiran 8 : Lembar Konsultasi Pembimbing 2

