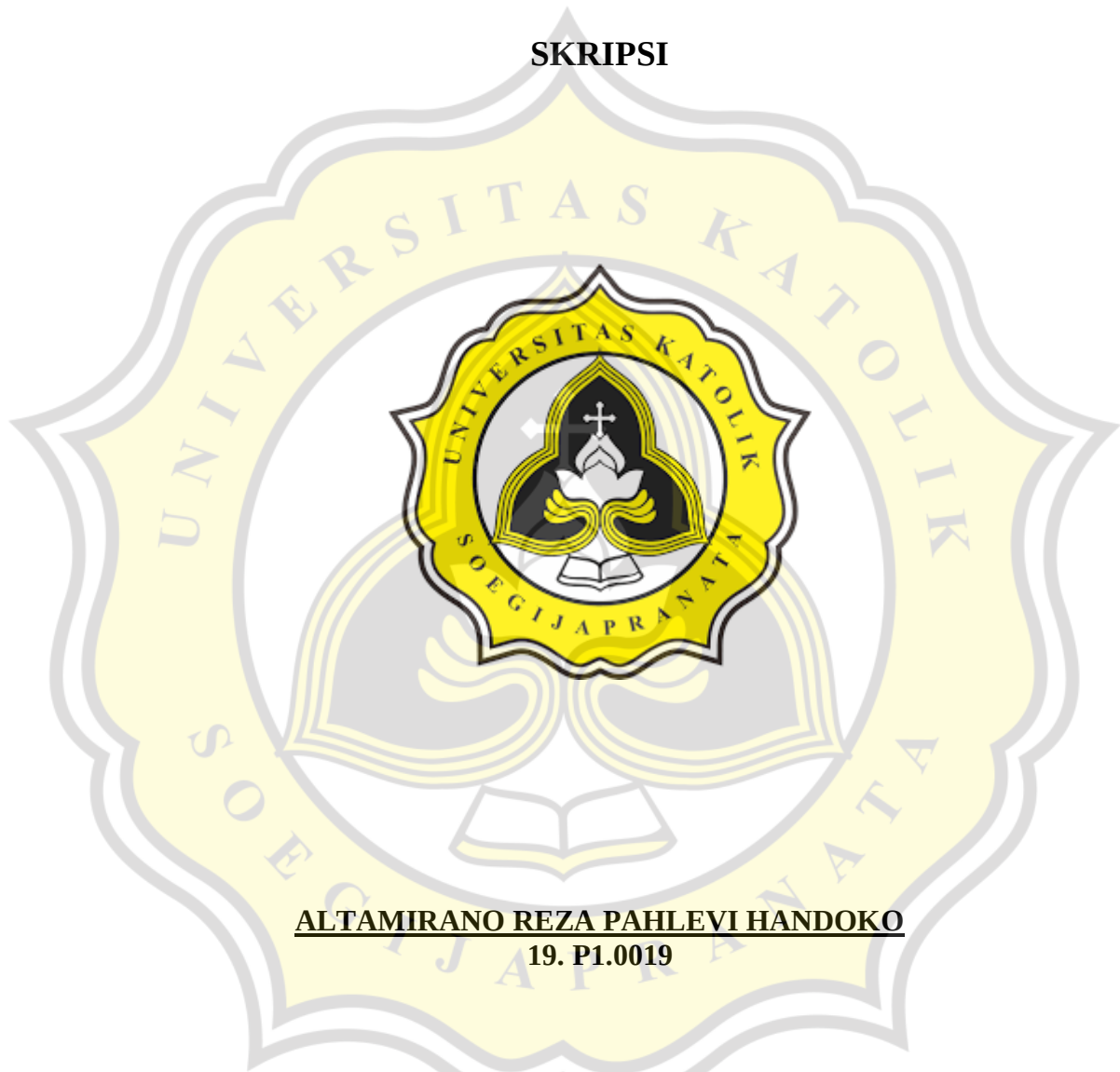


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PROLANIS
DI KLINIK PRATAMA BUNGA ASIH KENDAL**

SKRIPSI



ALTAMIRANO REZA PAHLEVI HANDOKO

19. P1.0019

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PROLANIS DI KLINIK PRATAMA
BUNGA ASI KENDAL**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Pendidikan Dokter



Diajukan oleh:

ALTAMIRANO REZA PAHLEVI HANDOKO
19. P1.0019

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2024**

ABSTRAK

Latar Belakang: Menurut hasil Riskesdas tahun 2018, prevalensi Penyakit Tidak Menular atau *Degenerative* meningkat setiap tahun. Penyakit Diabetes Melitus Tipe 2 dan Hipertensi mendominasi dengan jumlah persentase tertinggi di Indonesia. Pada era JKN kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan cenderung menurun dan menyebabkan beberapa permasalahan dan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Program pemerintah Indonesia dengan sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif melibatkan tiga pilar (fasilitas kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dan peserta) adalah Prolanis.

Tujuan: Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien prolanis di Klinik Pratama Bunga Asih Kendal.

Metode: Penelitian kuantitatif observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian menggunakan data primer yang didapat dari hasil kuesioner yang sudah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Data yang didapat kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho* melalui aplikasi *Spss V27*.

Hasil Penelitian: Hasil uji *Spearman's Rho* menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,000. Hasil uji korelasi antara lima dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible* terhadap kepuasan pasien nilai Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,000.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan lima dimensi nya *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible* terhadap kepuasan pasien prolanis di Klinik Pratama Bunga Asih Kendal.

Kata Kunci: Kesehatan, Prolanis, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: According to the 2018 Riskesdas results, the prevalence of non-communicable or degenerative diseases increases every year. Type 2 Diabetes Mellitus and Hypertension dominate with the highest percentages in Indonesia. In the JKN era, the quality of services provided by Health Facilities tends to decline and causes several problems and obstacles in providing services to patients, which will affect the level of patient satisfaction. The Indonesian government's program with a health service system and a proactive approach involving three pillars (Faskes, Bpjs Kesehatan, and participants) is Prolanis.

Purpose: To determine the relationship between service quality and prolanis patient satisfaction at the Bunga Asih Kendal Pratama Clinic.

Method: Quantitative analytical observational research with cross sectional design. The research uses primary data obtained from the results of questionnaires that have gone through the validity and reliability testing stages. The data obtained was then analyzed using the Spearman's Rho correlation test via the Spss V27 application.

Results: Spearman's Rho test results show that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction with the Sig value. (2-tailed) is 0.000. The results of the correlation test between the five service quality dimensions of Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, Tangible and patient satisfaction value Sig. (2-tailed) is 0.000.

Conclusion: There is a significant relationship between service quality and the five dimensions of Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, Tangible on prolanis patient satisfaction at the Bunga Asih Kendal Pratama Clinic.

Keywords: Health Facilities, BPJS Health, Prolanis, Service Quality, Patient Satisfaction