



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PASCA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS
KEC. PADEMANGAN, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

LENY CLERIYANI

1921010

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PASCA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS
KEC. PADEMANGAN, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh :

LENY CLERIYANI

1921010

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

JULI, 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PASCA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS KEC. PADEMANGAN, JAKARTA UTARA

Oleh :

LENY CLERIYANI

1921010

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

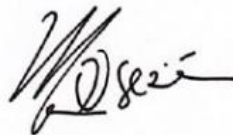


Ns. Sarah Gelvri Harahap, S.Kep., M.K.M.
NIK : 122 940 089



Ludovikus, M.Pd
NIK : 122 950 099


Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Leny Cleriyani
NPM : 1921010
Tanda Tangan : 
Tanggal : 17 Juli 2023




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Leny Cleriyani
NPM : 1921010
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-
19 di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. (.....)
Pembimbing Anggota : Ludovikus, M.Pd (.....)
Penguji : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2023

Yang Menyetujui

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan



**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Leny Cleriyani

NIM : 1921010

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID- 19 di Puskesmas
Kec. Pademangan, Jakarta Utara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Leny Cleriyani

NIM: 1921010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Leny Cleriyani

NPM : 1921010

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-19 di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyatakan



(Leny Cleriyani)

***Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek,
laporan magang, karya profesi dan karya spesialis**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Karunia-Nya, Rahmat-Nya serta Nikmatn-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi pada waktu yang tepat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan dengan program studi S1 Administrasi Kesehatan di STIKes RS Husada. Shalawat dan salam tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta sahabat dan pengikutnya. Adapun judul skripsi yang yang dibahas adalah **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-19 di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara.”** Berbagai rintangan serta usaha telah penulis lakukan dalam pembuatan skripsi ini untuk mencapai skripsi yang mumpuni. Kelancaran dalam berjalannya proses penulisan skripsi ini berkat bimbingan, arahan dan petunjuk serta kerja sama dari berbagai pihak. Penulisan ini tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M, selaku Ketua STIKes RS Husada
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M, selaku Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada
3. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ludovikus, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Kesehatan, Staff Tata Usaha STIKes Rs Husada yang telah memberikan banyak ilmu, bantuan dan pengalaman yang berharga dan bermanfaat selama perkuliahan.
5. Kepala Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara dr. Octoviana Carolina S., M.K.M. yang telah memberikan ijin penelitian di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara.
6. Kedua Orang Tua Penulis Bapak Mahun dan Ibu Sri Paryani yang senantiasa tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, didikan, arahan, motivasi, dukungan moril, materil, dan doa yang tidak pernah putus selama ini.

7. Saudara Penulis Herlin Kasihyani, Devi Septiyani, Alipvia Nuraisyah, yang selalu mendukung Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kekasih Penulis Muhammad Luthfi Reza Izzulhaq, S.H yang senantiasa selalu memberi dukungan, semangat, motivasi, nasihat, dan perhatian selama Penulis mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat Pagabat yaitu Aniva Putri Febrani, Dinda Astri Pusparini, Lia Noviyanti, Nadia Ananda, Vina Kartika Putri, Yasinta Alviani, Ria Ayu Kartika yang selalu membantu, mendukung, dan memberikan canda tawa selama penulisan skripsi.
10. Sahabat Penulis di grup TEST dan grup Gabocan New Born yang selalu membantu, mendukung, memberi semangat saat penulisan skripsi.
11. Teman-teman kelas S1 Administrasi Kesehatan Tk 4 yang sudah memberikan dukungan, semangat dan juga canda tawa.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan suatu kritik serta saran yang bersifat membangun demi kemajuan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Akhir kata yang dapat penulis sampaikan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan pihak yang sudah berjasa selama penulis menempuh pendidikan.
Amin

Jakarta, 17 Juli 2023

Penulis



Leny Cleriyani

ABSTRAK

Nama : Leny Cleriyani
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-19 di Puskesmas Kec.
Pademangan, Jakarta Utara
Pembimbing : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.
Ludovikus, M.Pd

Pandemi akibat coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), dilaporkan pada Desember 2019. Penyakit ini berdampak buruk di seluruh dunia di berbagai bidang, termasuk ekonomi dan kesehatan masyarakat. Strategi yang diambil untuk menghadapi tingkat infeksi COVID-19 dan berdampak negatif terhadap akses ke layanan kesehatan untuk kondisi lain. Kepuasan pasien berdasarkan rasa puas yang dialami oleh pasien jika kinerja dari pelayanan kesehatan mempunyai hal yang melebihi harapan berdasarkan perasaan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 145 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,000$), ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,000$), ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,000$), ada hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,000$), ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,000$). Penelitian ini menjelaskan mayoritas mengatakan pelayanan kesehatan baik, sebaiknya Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara mempertahankan kualitas pelayanan yang ada.

Kata Kunci : Kualitas; Pelayanan ; Puskesmas ; Kepuasan ; Pasien

ABSTRACT

Name : Leny Cleriyani

Title : *The Relationship between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction After the COVID-19 Pandemic at Puskesmas Kec. Pademangan, North Jakarta*

Counsellor : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.
Ludovikus, M.Pd

The pandemic due to the SARS-CoV-2 coronavirus (COVID-19), reported in December 2019. The disease has devastating effects around the world in many areas, including the economy and public health. Strategies taken to deal with COVID-19 infection rates and negatively impact access to healthcare for other conditions. Patient satisfaction is based on the satisfaction experienced by the patient if the performance of health services exceeds expectations based on the patient's feelings. The purpose of this study was to determine the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles with outpatient satisfaction at the Pademangan Health Center, North Jakarta. The type of research used was a cross-sectional quantitative study with a sample of 145 people. The results of this study show that there is a relationship between reliability and outpatient satisfaction ($p=0.000$), there is a relationship between responsiveness and outpatient satisfaction ($p=0.000$), there is a relationship between assurance and outpatient satisfaction ($p=0.000$), there is a relationship between the empathy dimension and outpatient satisfaction ($p=0.000$), there is a relationship between the tangibles dimension with outpatient satisfaction ($p=0.000$). This study explains that the majority say health services are good, preferably Puskesmas Kec. Pademangan, North Jakarta maintains the quality of existing services.

Keywords : *Quality; Service ; Puskesmas ; Satisfaction ; Patient*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN.....	
SKRIPSI	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR....	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum.....	8
1.4.2 Tujuan Khusus.....	8
1.5 Manfaat.....	9


1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Covid-19.....	11
2.1.2 Pengertian Puskesmas	11
2.1.3 Pengertian Kualitas.....	12
2.1.4 Pengertian Pelayanan Kesehatan	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Pengertian Kepuasan	15
2.1.8 Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
2.1.9 Pengertian Rawat Jalan.....	17
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Teori	20
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.21	
3.1 Kerangka Konseptual	21
3.2 Definisi Operasional	21
3.3 Hipotesis	26
BAB IV GAMBARAN PROFIL PUSKESMAS KEC. PADEMANGAN.....27	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	27
4.1.1 Kondisi Geografis.....	27
4.1.2 Sumber Daya Manusia	27
4.1.3 Kunjungan Pasien Rawat Jalan	28
4.1.4 Fasilitas Puskesmas	28
BAB V METODE PENELITIAN	29

5.1 Desain Penelitian	29
5.2 Populasi	29
5.3 Sampel	29
5.3.1 Sampel dan Kriteria Sampel	29
5.3.2 Cara Pengambilan Sampel.....	30
5.4 Teknik Pengumpulan Data	30
5.5 Tempat dan Waktu.....	31
5.6 Instrumen Penelitian	31
5.7 Uji Validitas.....	33
5.8 Uji Reliabilitas	34
5.9 Etika Penelitian.....	35
5.10 Teknik Analisis Data	35
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	36
6.1 Karakteristik Responden.....	36
6.2 Analisis Univariat	37
6.2.1 Variabel Dimensi <i>Reliability</i>	37
6.2.2 Variabel Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
6.2.3 Variabel Dimensi <i>Assurance</i>	38
6.2.4 Variabel Dimensi <i>Empathy</i>	38
6.2.5 Variabel Dimensi <i>Tangibles</i>	38
6.3 Analisis Bivariat	39
6.3.1 Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien	39
6.3.2 Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien	39
6.3.3 Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien	40
6.3.4 Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien	40



6.3.5 Hubungan Dimensi <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien	41
BAB VII PEMBAHASAN.....	42
7.1 Keterbatasan Penelitian	42
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
BAB VIII PENUTUP	51
8.1 Kesimpulan.....	51
8.2 Saran	52
8.2.1 Bagi Puskesmas Kec. Pademangan	52
8.2.2 Bagi STIKes RS Husada	52
8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	59
Lampiran 2 Informed Consent	60
Lampiran 3 Keterangan Kuesioner.....	61
Lampiran 4 Kuesioner	62
Lampiran 5 Kediaan Sebagai Pembimbing.....	66
Lampiran 6 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	67
Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	68
Lampiran 8 Surat Keterangan Izin Penelitian Dinkes	74
Lampiran 9 Surat Keterangan Izin Penelitian Sudinkes.....	70
Lampiran 10 Surat Keterangan Izin Penelitian Puskesmas Kec. Pademangan .	71
Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Etik	77
Lampiran 12 Data Mentah Uji Validitas & Reliabilitas.....	73
Lampiran 13 Data Koding Uji Validitas & Reliabilitas	74
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	75
Lampiran 15 Data Mentah Sampel Penelitian.....	88





Lampiran 16 Data Koding Sampel Penelitian	91
Lampiran 17 Hasil Sampel Penelitian Uji Univariat & Bivariat.....	94
Lampiran 18 Cek Hasil Turnitin	100
Lampiran 19 Dokumentasi	101
Lampiran 20 Lembar Konsultasi.....	104







Lampiran 20 Lembar Konsultasi







	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
---	--

Nama Lengkap : Leny Cleriyani
 NIM : 1921010
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-19 di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	1/3/23	<ul style="list-style-type: none"> Tentukan rencana judul dan rumusan masalah untuk penelitian Gambaran teori yang ingin dipakai Cari jurnal yang ingin digunakan dalam penelitian minimal 10 Sudah menginstal mendeley 	 Ns Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Bimbingan minggu depan sudah harus ada 10 jurnal yang menjadi acuan penelitian -Ajukan tiga judul penelitian
2	3/3/23	<ul style="list-style-type: none"> Pengajuan Judul Mengirim jurnal yang ingin digunakan Menentukan teori kualitas pelayanan Mempelajari teori kualitas pelayanan dari teori lain Mempelajari cara penentuan populasi dan banyak cara lain untuk sampel penelitian 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Bimbingan selanjutnya sudah ada penentuan populasi & sampel penelitian -Cari dan pelajari lagi teori kualitas pelayanan yang lain -Sudah harus menggarap untuk BAB I
3	6/3/23	<ul style="list-style-type: none"> Garap untuk proposal penelitian Menyesuaikan tentang kualitas pelayanan sesuai kondisi saat ini atau melihat kualitas pelayanan apa yang ingin dinilai Perkuat kerangka konseptual yang akan dipakai Pelajari metedologi seperti teknik sampling perhitungan sampel 		-Sudah ada untuk proposal penelitian agar dapat di cek -Mengisi latar belakang sesuai dengan kualitas pelayanan yang ada pada kondisi saat ini -Kerangka konseptual harus sesuai dengan teori yang digunakan

		<ul style="list-style-type: none"> • Lihat jurnal internasional tentang quality of healthcare dan pelajari apakah ingin melihat perbandingan atau tidak • Pelajari tentang diagram kartesius apakah mau menggunakan atau hanya analisis univariat dan bivariat 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Memastikan analisis apa yang ingin digunakan
4	9/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Pelajari BAB I permasalahan yang terkait dan mengapa judul tersebut penting untuk diteliti • Pelajari BAB II teori yang ingin ditampilkan • Mempelajari tabel DO sesuai dengan variabel penelitian • Mempelajari perhitungan sampel secara dengan cara slovin 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Menambahkan data sekala di latar belakang -teori yang digunakan ditampilkan di BAB II pada kerangka teori -Sudah tau ingin menggunakan sampel apa sesuai dengan yang dicari dan dipelajari
5	10/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Cek revisi dari bimbingan sebelumnya • Menentukan teori kepuasan • Perkuat di latar belakang, tentang data-data mulai dari internasional, nasional dan data yang ada pada tempat tujuan penelitian • Mempelajari bagaimana pertanyaan penelitian harus sesuai dengan tujuan khusus penelitian lalu dilihat hubungan di hipotesis sesuai dengan melihat hubungan dalam penelitian. 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Revisi latar belakang, cari data internasional dan nasional terkait covid dan kualitas pelayanan serta puskesmas -3Pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian disesuaikan
6	14/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Pelajari latar belakang untuk sementara dengan data-data yang ada di website kemenkes dan website resmi kesehatan lainnya. • Mempelajari kembali permasalahan yang kuat pada tempat penelitian • Mempelajari hal yang mendasari untuk melakukan penelitian di puskesmas pademangan dengan topik yang sudah diajukan • Mempelajari seperti apa teori kepuasan yang akan digunakan 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	-Latar belakang diperkuat sesuai dengan permasalahan yang ada di tempat penelitian dan harus sesuai dengan topik yang sudah diajukan untuk penelitian. -Selanjutnya sudah dapat menentukan teori apa yang digunakan untuk teori kepuasan
7	15/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Latar belakang sudah sesuai dan tambahkan data kunjungan pasien dengan diagram 		-Mengganti tabel kunjungan pasien dengan diagram -tentukan nilai hasil ukur

		<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan hasil ukur dari jawaban responden dalam kuesioner • Pelajari diagram yang ada yang desainnya terlihat jelas • Bagaimana penentuan untuk hasil ukur yang dicantumkan pada definisi operasional 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	
8	20/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari apakah penelitian sebelumnya melihat kualitas pelayanan dengan kepuasan atau hanya melihat kualitas pelayanan perindikator. • Mempelajari inovasi apa yang ada pada puskesmas setelah terjadinya pandemi COVID-19 • Mempelajari bagaimana membuat kuesioner yang baik dan pertanyaannya sesuai dengan apa yang ingin diteliti 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	<ul style="list-style-type: none"> -Cari inovasi yang ada di puskesmas pademangan pasca pandemi -Diagram diganti desain lebih jelas -kata "menurut anda" pada kuesioner dihapus
9	22/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Mengirim hasil proposal penelitian yang sudah di revisi • Mengirim file proposal penelitian dengan menggunakan cek plagiarisim dengan tumitin di bawah 25% 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	<ul style="list-style-type: none"> -Saat bimbingan selanjutnya sudah sesuai dengan perbaikan apa saja yang sudah ditetapkan
10	24/3/23	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari data kunjungan pasien puskesmas pademangan • Mempelajari analisis univariat dan analisis bivariat • Mempelajari dalam etika penelitian harus ada uji etika • Mempelajari variabel karakteristik hanya menjadi variabel untuk melihat beberapa responden 	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.	<ul style="list-style-type: none"> -Menambahkan variabel karakteristik jenis kelamin -Mengisi uji etik pada etika penelitian -Membuat inform consen dalam kuesioner yang akan disebarkan
11	4/4/23	Membahas revisi dari sidang proposal	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	<ul style="list-style-type: none"> -Menambahkan contoh dimensi yang berhubungan -Penambahan uji validitas & reliabilitas -Pengecekan kuesioner
12	12/5/23	Membahas gform yang akan digunakan dalam penyebaran kuesioner	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	<ul style="list-style-type: none"> -Judul di gform -Tulis kriteria inklusi dan yang lainnya

13	5/6/23	Membahas tentang uji validitas & reliabilitas	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	-Jumlah responden yang diambil untuk uji validitas & reliabilitas
14	7/7/23	Membahas revisi dan penyesuaian isi skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	-Lanjutkan pembahasan penelitian -Masukan nomor etik penelitian -Lampirkan hasil spss dan data mentah untuk sampel -Perhatikan size di kolom table
15	10/7/23	Membahas isi hasil penelitian dan pembahasan	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	-Tambahkan penelitian sebelumnya di pembahasan -Samakan kolom tabel hasil
16	11/7/23	Membahas hasil dan pembahasan penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	-Tambahkan teori di pembahasan -Abstrak ditambahkan dari kesimpulan singkat di akhir -Tambah keterbatasan penelitian
17	13/7/23	Membahas revisi yang didapat dari bimbingan sebelumnya	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	-Abstrak tidak pakai sitasi -Tambahkan keterbatasan analisa -Tambahkan penelitian sebelumnya dimensi empathy
18	27/7/23	Membahas Revisi setelah sidang skripsi	 Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.	Revisi sudah sesuai dengan arahan.

Jakarta, 17 Juli 2023

Pembimbing Utama


(Ns. Sarah Geltri Harahap., S.Kep., M.K.M.)



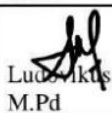
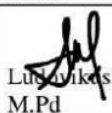

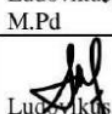
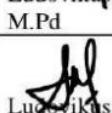
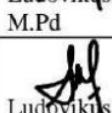
NIK: 122 940 089

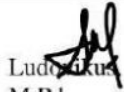

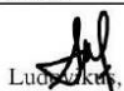
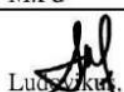
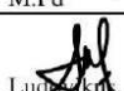
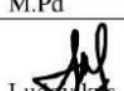
SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Leny Cleriyani
 NIM : 1921010
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pasca Pandemi COVID-19 di Puskesmas Kec. Pademangan, Jakarta Utara.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	23/03/23	• Membahas proposal penelitian Bab 1-3	 Ludovikus, M.Pd	-Memberi arahan teknik penulisan sesuai dengan modul
2	24/03/23	• Teknik penulisan yang sesuai dengan modul, untuk tab maksimal 5 ketukan dan maksimal 7 ketukan	 Ludovikus, M.Pd	-Memberikan arahan revisi sesuai dengan teknik penulisan yang benar
3	26/03/23	• Memeriksa proposal penelitian revisi sebelumnya	 Ludovikus, M.Pd	-Perhatikan struktur penulisan dan pelajari proposal untuk presentasi
4	4/04/23	• Membahas revisi dari sidang proposal	 Ludovikus, M.Pd	-Perhatikan spasi
5	20/04/23	• Memeriksa proposal penelitian	 Ludovikus, M.Pd	-Sesuaikan penulisan -Perhatikan penomoran halaman
6	12/05/23	• Memeriksa proposal penelitian Bab 1-4	 Ludovikus, M.Pd	-Perhatikan typo
7	28/05/23	• Memeriksa proposal penelitian Bab 1-4	 Ludovikus, M.Pd	-Perhatikan penomoran dan typo
8	3/7/23	• Review tabel, gambar dan grafik bab 1-5	 Ludovikus, M.Pd	Acc lanjut bab berikutnya

9	4/7/23	• Teknik penulisan bab hasil	 Ludovikus, M.Pd	Revisi tabel dibuat sejajar dengan margin
10	6/7/23	• Revisi tabel bab hasil	 Ludovikus, M.Pd	Acc revisi
11	8/7/23	• Teknik penulisan bab pembahasan	 Ludovikus, M.Pd	Acc pengetikan bab pembahasan
12	11/7/23	• Teknik penulisan lampiran	 Ludovikus, M.Pd	Acc lampiran
13	12/7/23	• Teknik penulisan	 Ludovikus, M.Pd	Merevisi bagian pengetikan terutama pada margin
14	13/7/23	• Review teknik pengetikan	 Ludovikus, M.Pd	Acc penulisan

Jakarta, 17 Juli 2023

Pembimbing Anggota



(Ludovikus, M.Pd)

NIK: 122 950 099



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN *HOSPITALITY* DENGAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT JALAN PUSKESMAS SAWAH BESAR
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**LIA NOVIYANTI
1921011**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
2023**



**HUBUNGAN *HOSPITALITY* DENGAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT JALAN PUSKESMAS SAWAH BESAR
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh
LIA NOVIYANTI
1921011

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
*JULI, 2023***

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *HOSPITALITY* DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS SAWAH BESAR TAHUN 2023

Oleh :

LIA NOVIYANTI
1921011

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ns. Sarah Gelri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIK. 122 940 089

Pembimbing Anggota



Ludovikus, M.Pd
NIK. 122 950 099

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprod

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lia Noviyanti

NPM : 1921011

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Lia Noviyanti
NPM : 1921011
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan *Hospitality* dengan *Loyalitas*
Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sawah
Besar Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Administasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M ()

Pembimbing Anggota : Ludovikus, M.Pd ()


Penguji I : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2023

Yang Menyetujui
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan




Glyma, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN

PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Lia Noviyanti
NIM : 1921011
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan *Hospitality* dengan Loyalitas Pasien
Rawat Jalan di Puskesmas Sawah Besar Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 17 Juli 2023

Yang menyatakan



METERAI
TANPA
6903AKX 10681612
Lia Noviyanti
1921011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Noviyanti

NPM : 1921011

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi/* : Hubungan *Hospitality* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sawsh Besar Tahun 2023

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan *Hospitality* Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Tahun 2023

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyatakan



Lia Noviyanti

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan spesialis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Berkah, Rahmah dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai penerapan pelayanan *hospitality* kepada pasien. Penulis menyadari bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan studi penulis.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan yang telah memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada
3. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M dan Bapak Ludovikus, M.Pd yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
4. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa
5. Kepala Puskesmas dr. Lusi Widiastuti, M.K.M yang telah memberikan izin dalam proses penelitian serta partisipasinya dalam penyusunan skripsi ini
6. Kedua Orangtua tercinta yang telah memberikan motivasi, dukungan moral dan spiritual dalam mendidik dan membesarkan penulis serta senantiasa mendoakan penulis
7. Kepada seseorang pemilik NPM 3922150012 penulis ucapkan terimakasih karena selalu menemani penulis, memberikan semangat dan bantuan.
8. Teman-teman Kamar 308 yaitu Adinda Salsabila, Farah Raihana dan Farah Raihani yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis. Terima kasih untuk masa-masa yang tidak terlupakan selama di asrama.
9. Sahabat yang ada di grup Pagabat yakni Aniva Putri Febrani, Dinda Astri Pusparini, Leny Cleriyani, Nadia Ananda, Ria Ayu Kartika, Vina Kartika

Apriani, dan Yasinta Alviani yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan hiburan kepada penulis selama penulis mengerjakan skripsi.

10. Teman-teman seperbimbingan dan teman seperjuangan Administrasi Kesehatan angkatan 32 tahun 2019 yang telah memberikan dukungan, semangat dan banyak membantu penulis dalam penyelesaian studi ini.
11. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
12. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all the time.*

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Amin

Jakarta, 17 Juli 2023

Penulis



Lia Noviyanti

ABSTRAK

Nama : Lia Noviyanti
Judul : Hubungan *Hospitality* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan
Puskesmas Sawah Besar Tahun 2023
Pembimbing : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ludovikus, M.Pd

Hospitality diartikan sebagai pelayanan penuh dengan keramahan dan kehangatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui hubungan *hospitality* dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Sawah Besar tahun 2023. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan dengan jumlah sampel 150 responden dimana responden merupakan pasien yang berobat lebih dari sekali di Puskesmas Sawah Besar. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat gambaran dan bivariat untuk melihat hubungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *public hospitality* dengan kategori baik sebesar 95,3% dan kurang baik sebanyak 4,7%, *personal hospitality* baik 92% kurang baik 8%, *therapeutic hospitality* baik 92,7% dan kurang baik 7,3%. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *hospitality* yaitu *public*, *personal* dan *therapeutic hospitality* dengan loyalitas pasien rawat jalan Puskesmas Sawah Besar Tahun 2023 yang menunjukkan nilai $P < 0,05$. Sebagian besar responden pada penelitian ini menyatakan baik terhadap ketiga *hospitality* ini dan loyal terhadap puskesmas, meskipun masih ada beberapa keluhan. Disarankan untuk puskesmas sebaiknya terus meningkatkan pelayanan *hospitality* terhadap pasien.

Kata Kunci : *Public Hospitality, Personal Hospitality, Therapeutic Hospitality, Loyalitas Pasien,*

ABSTRACT

Name : Lia Noviyanti
Title : *Hospitality Relationship with Outpatient Loyalty Puskesmas Sawah Besar in 2023*
Counsellor : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ludovikus, M.Pd

Hospitality is defined as a service full of hospitality and warmth provided by health care providers to patients. The purpose of this study is to determine the relationship between hospitality and outpatient loyalty at the Sawah Besar Health Center in 2023. This research method uses quantitative cross sectional study. The population in this study was outpatients with a sample of 150 respondents where respondents were patients who sought treatment more than once at the Sawah Besar Health Center. Data analysis was done univariately to see the picture and bivariate to see the relationship. The results showed that public hospitality with good categories of 95.3% and less good as much as 4.7%, personal hospitality good 92% less good 8%, therapeutic hospitality good 92.7% and less good 7.3%. In addition, the results of this study show that there is a relationship between hospitality, public, personal and therapeutic hospitality with outpatient loyalty of the Sawah Besar Health Center in 2023 which shows a P value of <0.05. Most respondents in this study expressed kindness to these three hospitality and loyalty to the puskesmas, although there were still some complaints. It is recommended that puskesmas should continue to improve hospitality services to patients.

Keyword : *Public Hospitality, Personal Hospitality, Therapeutic Hospitality, Outpatient Loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Umum	5
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN TEORITIS.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Tinjauan Tentang <i>Hospitality</i>	8
2.1.2 Tinjauan Tentang Loyalitas	11
2.1.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Rawat Jalan.....	14
2.1.4 Tinjauan Tentang Puskesmas.....	14
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	16
2.3 Kerangka Teori	21

BAB III.....	22
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Konseptual.....	22
3.2 Definisi Operasional	23
3.3 Hipotesis	24
BAB IV	26
GAMBARAN PROFIL PUSKESMAS SAWAH BESAR.....	26
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.1.1 Kondisi Geografis	26
4.1.2 Visi Misi dan Struktur Organisasi.....	27
4.2 Sumber Daya Manusia	29
4.3 Kunjungan Pasien Rawat Jalan	30
4.4 Fasilitas Pelayanan.....	32
BAB V	34
METODE PENELITIAN.....	34
5.1 Desain Penelitian	34
5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
5.3 Populasi dan Sampel	34
5.3.1 Populasi.....	34
5.3.2 Sampel.....	34
5.4 Pengumpulan Data.....	36
5.4.1 Jenis Data	36
5.4.2 Metode Pengumpulan Data	36
5.4.3 Instrumen Penelitian	36
5.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
5.6 Teknik Analisis Data.....	41
5.6 Etika Penelitian	41
BAB VI.....	42
HASIL PENELITIAN	42
6.1 Karakteristik Responden.....	42
6.2 Analisis Univariat	43
6.2.1 <i>Public Hospitality</i>	43
6.2.2 <i>Personal Hospitality</i>	46
6.2.3 <i>Therapeutic Hospitality</i>	48
6.2.4 Loyalitas.....	50
6.3 Analisis Bivariat.....	52
6.3.1 Hubungan <i>Public Hospitality</i> dengan Loyalitas Pasien	52

6.3.2 Hubungan <i>Personal Hospitality</i> dengan Loyalitas Pasien	52
6.3.3 Hubungan <i>Therapeutic Hospitality</i> dengan Loyalitas Pasien	53
BAB VII	54
PEMBAHASAN	54
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	54
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB VIII.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
8.1 Kesimpulan	67
8.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73
LAMPIRAN.....	74
Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Lembar Kesiediaan Pembimbing.....	88
Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	89
Lampiran 4 Surat Izin	90
Lampiran 5 Surat Balasan	91
Lampiran 6 Surat Keterangan Layak Etik.....	92
Lampiran 7 Uji Validitas, Reliabilitas dan Sampling	93
Lampiran 8 Hasil Turnitin	125
Lampiran 9 Dokumentasi.....	126

Lampiran 2 Lembar Kesiediaan Pembimbing



KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN STIKES RS HUSADA JAKARTA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK : 122 940 089

Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing I Skripsi, dan

Nama : Ludovikus, M.Pd

NIK : 122 950 099

Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing II Skripsi dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:

Nama : Lia Noviyanti

NPM : 1921011

Judul Skripsi : Hubungan *Hospitality* Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan
Puskesmas Sawah Besar Tahun 2023

Demikian surat kesiediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, Maret 2023

Dosen Pembimbing I,

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK. 122 940 089

Dosen Pembimbing II,

Ludovikus, M.Pd

NIK. 122 950 099

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/68

Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul Skripsi

Judul:

Analisis Implementasi *Hospitality* Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana pengimplementasian *hospitality* di Puskesmas X?
2. Bagaimana loyalitas pasien rawat jalan dengan adanya penerapan *hospitality* tersebut?

Judul:

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas X

Rumusan Masalah:

1. Apakah mutu pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik?
2. Apakah pasien puas terhadap pelayanan yang dilakukan?

Menyetujui

Pembimbing 1



Ns. Sarah Belli Harahap, S.Kep., M.K.M
NID. 1211940 089

Jakarta, 3 Maret 2023

yang mengajukan



Lia Noviyanti




SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/69












LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA








Nama Lengkap : Lia Noviyanti
NIM : 1921011
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan *Hospitality* dengan Loyalitas Pasien Rawat
Jalan Puskesmas Sawah Besar Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	1 Maret 2023 (offline)	Pengajuan Judul	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Membuat rencana judul penelitian
				Mencari 10 jurnal terkait topik yang akan dibahas
				Mencari 10 jurnal terkait topik yang akan dibahas
2	3 Maret 2023 (offline)	Pengajuan Judul dan penjelasan rencana topik	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Lanjutkan pembuatan bab 1
3	8 Maret 2023 (via WhatsApp)	Subbab Penelitian yang relevan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Mencantumkan minimal 10 jurnal
4	8 Maret 2023 (offline)	Membahas teori yang akan digunakan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Mempelajari kembali dan mencari referensi terkait teori tersebut
5	9 Maret 2023 (via WhatsApp)	Isi bab 1-2		Permasalahan yang berkaitan dengan judul dipertegas dengan data internasional, nasional dan dari hasil wawancara
				Teori yang akan digunakan harus ditampilkan pada kerangka teori

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
			 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Tabel DO disesuaikan dengan variabel penelitian, karakteristik dimasukkan ke dalam DO
6	10 Maret 2023 (offline)	Bab 1-4 Proposal Penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	A. Bab 1 1. Rumusan masalah dibuat ringkasan urgensi dari latar belakang 2. Tambahkan subbab Pertanyaan Penelitian yang ingin dibahas pada bab hasil dan pembahasan 3. Tujuan khusus disesuaikan dengan pertanyaan penelitian B. Bab 2 1. Perkuat teori yang akan digunakan pada tinjauan teori. 2. Pada tabel penelitian yang relevan di cite mendeley pada kolom "judul penelitian" C. Bab 3 1. Tabel DO disesuaikan dengan modul, jelaskan berapa pertanyaan yang digunakan, bagaimana sistem skoringnya 2. Hipotesis H0 tidak perlu dibuat karena tujuan penelitian ini ingin mengetahui ada hubungan antara variabel independen dan dependennya. D. Bab 4 1. Pelajari rumus selain slovin 2. Pada pengumpulan data pelajari teknik lain sesuai dengan target dan sasaran penelitian 3. Rencana instrumen dijelaskan kuesioner diadopsi dari teori siapa dan berapa penilaian yang dilakukan. 4. Tambahkan Etika Penelitian
7	14 Maret 2023 (via WhatsApp)	Mempelajari latar belakang dengan data yang ada misal website kemenkes dan data lain yang berkaitan dengan penelitian Menambahkan data untuk memperkuat latar belakang	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Membuat narasi di latar belakang alasan penelitian di puskesmas terkait dan alasan mengapa penelitian yang dilakukan penting


No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
8	15 Maret 2023 (offline)	Revisi proposal bab 1-4	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	A. Bab 1
				1. Paragraf 1 harus menggunakan kalimat peneliti
				2. Setiap penelitian yang dilakukan ditempat yang berbeda dibuat 1 paragraf agar terlihat gambarannya.
				B. Bab 3
				1. Tambahkan teori Kotler pada kerangka teori, sehingga akan ada 3 teori yakni Patten untuk Hospitality, Kotler untuk jasa dan Baloglu untuk loyalitas
				2. Tabel DO dibuat cite untuk definisi masing-masing variabel
				3. Perhatikan lagi penggunaan skala data
				4. Pelajari rumus Lemeshow yang akan digunakan
				5. Pada instrumen penelitian tambahkan indikator variabel dari masing-masing variabel yang akan digunakan (Hospitality dan Loyalitas) kemudian sebutkan skala pengukurannya.
				6. Uji etik dilakukan dilembaga pengujian bukan di instansi tujuan (Puskesmas Sawah Besar)
9	20 Maret 2023 (offline)	Lanjutan revisi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	C. Kuesioner
				1. Tambahkan keterangan diatas kuesioner ini tertuju untuk siapa agar mempermudah responden
10	24 Maret 2023 (Offline)	Lanjutan revisi	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	2. Karakteristik responden pada pendapatan dibuat lebih jelas, misal 1,5 juta - 3 juta dst.
				Membuat noted pada kerangka teori untuk memperjelas teorinya tentang apa
				Pada jenis data (data sekunder) diperjelas data apa yang hendak digunakan. Misalnya, data rawat jalan dll
				Pada tabel penelitian yang relevan dibuat rata kanan kiri
				Memperbaiki kalimat di bab 1 dengan tidak menggunakan kata penghubung setelah titik
				Memperbaiki skala ukur pada hasil ukur (0=buruk, 1=baik)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
				Menambahkan kriteria inklusi sampel
				Pada instrumen penelitian cukup dipaparkan tidak perlu dimasukkan tabel kuesioner
				Memperbaiki dan menambahkan pernyataan yang ada di kuesioner
				Membuat <i>informed consent</i>
11	31 Maret 2023 (Offline)	Membahas hasil revisi proposal penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Menambahkan uji valid dan reliabilitas dan memperhatikan penggunaan kalimat pada kuesioner
12	3 April 2023 (via WhatsApp)	Tempat penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Melakukan survey ketempat penelitian
13	5 April 2023 (Offline)	Instrumen penelitian dan rencana tindaklanjut penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Membuat surat pengantar penelitian yang dituju ke tempat penelitian
14	10 April 2023 (via WhatsApp)	Uji etik	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Melanjutkan uji etik dan memberi laporan terkait kelengkapan berkas uji etik
15	26 April 2023 (via WhatsApp)	Uji valid	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Melakukan uji valid ke masyarakat
16	5 Mei 2023 (via WhatsApp)	Uji Valid	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Merekomendasikan responden uji valid

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
17	12 Mei 2023 (via WhatsApp)	Kuesioner by <i>google form</i>	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Deskripsi kuesioner dibuat nama, judul penelitian dan kriteria inklusi
18	16 Mei 2023 (via WhatsApp)	Hasil uji valid	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Melaporkan hasil uji valid
19	9 Juni 2023 (via Zoom)	Hasil sampling	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Menambahkan jumlah responden
20	3 Juli 2023 (Offline)	Bab Hasil Penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Pemaparan dibuat persentase, jadi tidak perlu dibuat jumlah angkanya
				Memperbaiki tabel hasil uji valid dan pemaparannya
				Mengubah rumus pengambilan sampling menjadi slovin
				Memberi keterangan nomor etik yang didapat pada etika penelitian
				Teknik analisis data dinarasikan tidak dibuat per poin
21	5 Juli 2023 (Offline)	Revisi Bab Hasil Penelitian	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Lanjut Bab Pembahasan
22	7 Juli 2023 (via WhatsApp)	Lampiran	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Melampirkan hasil spss, data mentah, data koding kuesioner uji valid dan sampling, surat izin penelitian, surat balasan
23	10 Juli 2023 (Offline)	Bab Pembahasan	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Memaparkan pembahasan berdasarkan teori, jurnal penelitian terdahulu yang relevan
				Memperbaiki sub-bab keterbatasan penelitian

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
24	13 Juli 2023 (Offline)	Revisi Bab Pembahasan, dan isi Penutup	 Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	Halaman persetujuan menambahkan ttd Kaprodi
				Halaman pengesahan menambahkan ttd Ketua STIKes RS Husada
				Latar belakang abstrak dibuat singkat
				Maneyampaikan uji valid sesudah menghapus pernyataan
				Merevisi penjelasan keterbatasan penelitian
				Kesimpulan menjelaskan jawaban univariat dan bivariat
				Saran dibuat per poin untuk Puskesmas, STIKes, dan peneliti selanjutnya

Jakarta, 17 Juli 2023
Pembimbing Utama


Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIK. 122 940 089

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PENERAPAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN
DENGAN KEPATUHAN PELAPORAN INSIDEN
KESELAMATAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP DI RS X
JAKARTA TAHUN 2023**

SKRIPSI

JUAN NAUFAL MEIDYTAMA

1921009

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023**



**HUBUNGAN PENERAPAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN
DENGAN KEPATUHAN PELAPORAN INSIDEN
KESELAMATAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP DI RS X
JAKARTA TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh
JUAN NAUFAL MEIDYTAMA
1921009

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PENERAPAN BUDAYA KESELAMATAN PASIEN DENGAN KEPATUHAN PELAPORAN INSIDEN KESELAMATAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP DI RS X JAKARTA TAHUN 2023

Oleh:

**JUAN NAUFAL MEIDYTAMA
1921009**

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ns. Sarah Gत्री Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK: 122 940 089

Pembimbing Anggota



Ludovikus, M.Pd

NIK: 122 950 099

Mengetahui,



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Juan Naufal Meidyrama

NPM : 1921009

Tanda Tangan : 




Tanggal : 17 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Juan Naufal Meidyatama
NIM : 1921009
Program Studi : SI Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap di RS X Jakarta Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

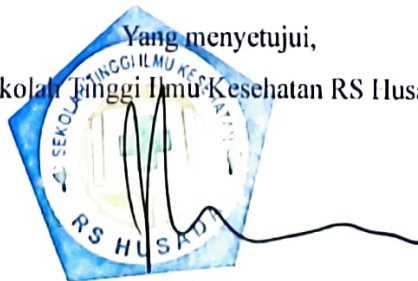
DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....) 
Pembimbing Anggota : Ludovikus, M.Pd (.....) 
Penguji I : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS (.....) 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2023

Yang menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada



Ellynia, S.E., M.M.

Ketua

HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Juan Naufal Meidyama
NIM : 1921009
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap di RS X Jakarta Tahun 2023

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab

Jakarta, 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Juan Naufal Meidyama

NIM: 1921009

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juan Naufal Meidyama

NIM : 1921009

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis karya : Skripsi/*: Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien
dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan
Pasien pada Unit Rawat Inap di RS X Jakarta Tahun
2023

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk
memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak
Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya
ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan
Insiden Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap di RS X Jakarta Tahun 2023
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti
Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak
menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data
(*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Juli 2023
Yang Menyatakan



(Juan Naufal Meidyama)

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan
magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun selama pengerjaan, banyak sekali hambatan dan rintangan. Skripsi ini merupakan kajian tentang keselamatan pasien. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebuah akhir yang baik tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu, dengan kerendahan hati dan segala hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memfasilitasi kami dalam merampungkan studi kami.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin Mose, S.Kep., M.M sebagai Kepala Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan yang selalu memberi dorongan motivasi selama menjalani studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M dan Bapak Ludovikus, M.Pd yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing kami selama merampungkan penulisan skripsi kami.
4. Segenap jajaran Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan penuh kesabaran memberi dampingan kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Dr. Erani Soengkono, MARS selaku Direktur Utama RS X Jakarta dan dr. Hari Sutanto, Sp.PD selaku Direktur Medis RS X Jakarta yang telah membantu penulis dalam perizinan penelitian di RS X Jakarta.
6. Ibu Sri Rohaetin, S.Kep selaku pembimbing lapangan di RS X Jakarta yang selalu memberikan pengarahan kepada penulis selama proses penelitian.
7. Kedua Orang tua yang tidak kenal lelah membesarkan, mendukung dan mengajarkan segala hal tentang kehidupan kepada penulis. RM Body Setyawan dan Ninuk Catur Puspitarini atas kasih sayang yang tidak akan pernah terbalaskan oleh apapun.
8. Ibu Ary Rahmaningsih, B.N., M.P.H yang telah membantu penulis dalam memberi masukan selama proses penelitian.

9. Adik kandung satu-satunya Bintang Dwi Raisetyawan yang selalu memberi dukungan dan semangat. Terima kasih juga yang sebesar-besarnya kepada keluarga besar Mbah, Eyang, Pakde, Bude, Om, Tante dan semua sepupu penulis (Ayuk Ocha, Ayuk Orin, Rio, Dika, Naura, Azka, Diva, Fia dan Marsya).
10. Teman-teman seperjuangan Andriyan, Aniva, Nadia dan Raihan. Teman penyusunan skripsi Wisnu. Seluruh teman angkatan pertama Program Studi Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
11. Adik-adik mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Angkatan 2, 3 dan 4. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada periode 2021 – 2022 yang tidak dapat disebutkan namanya satu demi satu atas doa dan semangat yang luar biasa.

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Allah SWT membalas atas jasa tersebut dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya kepada penulis dan para pembaca, Amin.

Jakarta, 17 Juli 2023

Penulis



Juan Naufal Meidyama

ABSTRACT

Name : Juan Naufal Meidyrama
Title : *The Relationship between the Implementation of Patient Safety Culture and Compliance of Reporting Patient Safety Incidents in Inpatient Units at RS X Jakarta in 2023*
Counselor : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ludovikus, M.Pd

Reporting of patient safety incidents in Indonesia is still relatively low. This can be caused by many factors, one of which is the level of understanding nurses have of reporting their own patient safety incidents. A patient safety culture is an attempt to address this issue. This research is a quantitative descriptive research with a cross-sectional design. This study used HSPSC instruments designed by AHRQ that have been translated into Indonesian and patient safety incident reporting questionnaires designed by Beginta. The sample in this study amounted to 106 nurses from the inpatient unit at RS X. Data analysis was carried out using SPSS version 25. The lowest positive response results from the implementation of patient safety culture in the inpatient unit at RS X were the dimensions of non-blame response and staffing. Compliance with reporting patient safety incidents in the inpatient unit at RS X was 49.75%. The test results statistically stated that there was 1 dimension (feedback and communication about errors) related to compliance with patient safety incident reporting in the inpatient unit at RS X. Suggestions need to be held socialization regarding patient safety incident reporting and patient safety culture improvement programs in the inpatient unit at RS X.

Keyword: *Patient Safety Culture, AHRQ, Patient Safety Incident Reporting*

ABSTRAK

Nama : Juan Naufal Meidyrama
Judul : Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien dengan
Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien pada Unit
Rawat Inap di RS X Jakarta Tahun 2023
Pembimbing : 1. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
2. Ludovikus, M.Pd

Pelaporan insiden keselamatan pasien di Indonesia tergolong masih rendah. Hal tersebut dapat disebabkan oleh banyak faktor salah satunya tingkat pemahaman perawat terhadap pelaporan insiden keselamatan pasien sendiri. Budaya keselamatan pasien adalah bentuk upaya untuk mengatasi masalah ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan instrumen HSPSC rancangan AHRQ yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dan kuesioner pelaporan insiden keselamatan pasien rancangan Beginta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 106 perawat dari unit rawat inap di RS X. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25. Hasil respon positif terendah dari penerapan budaya keselamatan pasien pada unit rawat inap di RS X adalah dimensi respon yang tidak menyalahkan dan penyusunan staf. Kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien pada unit rawat inap di RS X sebesar 49,75%. Hasil uji secara statistik menyatakan terdapat 1 dimensi (umpan balik dan komunikasi tentang kesalahan yang terjadi) yang berhubungan dengan kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien pada unit rawat inap di RS X. Saran perlu diadakan sosialisasi mengenai pelaporan insiden keselamatan pasien dan program peningkatan budaya keselamatan pasien pada unit rawat inap di RS X.

Kata kunci: Budaya Keselamatan Pasien, AHRQ, Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien

DAFTAR ISI


HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Umum.....	5
1.4.2. Tujuan Khusus.....	5
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1. Bagi Peneliti.....	7
1.5.2. Bagi Rumah Sakit X Jakarta.....	7
1.5.3. Bagi Prodi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada.....	7
BAB II.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	8
2.1.1.1. Insiden Keselamatan Pasien (IKP)	8
2.1.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelaporan IKP	9
2.1.1.3. Tujuan Pelaporan IKP	10
2.1.2. Konsep Pembentukan Persepsi	11
2.1.3. Konsep Keselamatan di Rumah Sakit	11
2.1.3.1. Definisi Keselamatan Pasien.....	12
2.1.3.2. Standar Keselamatan Pasien RS Indonesia	13

2.1.4.	Budaya Keselamatan Pasien	15
2.1.4.1.	Penilaian Budaya Keselamatan Pasien	16
2.1.4.2.	Dimensi Budaya Keselamatan Pasien	17
2.2.	Kajian Penelitian yang Relevan	20
2.3.	Kerangka Teori	25
BAB III.	26
3.1.	Kerangka Konseptual	26
3.2.	Definisi Operasional	27
3.3.	Hipotesis	34
BAB IV	37
4.1.	Sejarah RS X	37
4.2.	Profil RS X	37
BAB V	38
5.1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
5.2.	Populasi Penelitian	38
5.3.	Sampel	38
5.4.	Teknik Pengumpulan Data	39
5.5.	Tempat dan Waktu	39
5.6.	Instrumen Penelitian	39
5.7.	Teknik Analisis Data	40
5.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
5.9.	Etika Penelitian	46
BAB VI.	48
6.1.	Gambaran Umum Sub Komite Keselamatan Pasien RS X	49
6.2.	Analisis Univariat	49
6.2.1.	Gambaran Karakteristik Respoden	49
6.2.2.	Gambaran Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	50
6.2.3.	Gambaran Budaya Keselamatan Pasien	50
6.2.3.1.	Dimensi Tindakan Promotif Keselamatan oleh Manajer/ Supervisor	51
6.2.3.2.	Dimensi Perbaikan Berkelanjutan	52
6.2.3.3.	Dimensi Kerjasama dalam Rumah Sakit	53
6.2.3.4.	Dimensi Keterbukaan Komunikasi	53
6.2.3.5.	Dimensi Umpan Balik dan Komunikasi tentang Kesalahan yang Terjadi	54
6.2.3.6.	Dimensi Respon yang Tidak Menyalahkan	55





6.2.3.7.	Dimensi Penyusunan Staf.....	56
6.2.3.8.	Dimensi Dukungan Manajemen Rumah Sakit terhadap Budaya Keselamatan Pasien	57
6.2.3.9.	Dimensi Kerja Sama antar Unit di Rumah Sakit	58
6.2.3.10.	Dimensi Serah Terima dan Transisi Pasien	59
6.3.	Analisis Bivariat	60
6.3.1.	Hubungan Dimensi Tindakan Promotif Keselamatan oleh Manajer/ Supervisor dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	61
6.3.2.	Hubungan Dimensi Perbaikan Berkelanjutan dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	62
6.3.3.	Hubungan Dimensi Kerjasama dalam Rumah Sakit dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	62
6.3.4.	Hubungan Dimensi Keterbukaan Komunikasi dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	62
6.3.5.	Hubungan Dimensi Umpan Balik dan Komunikasi tentang Kesalahan yang Terjadi dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	63
6.3.6.	Hubungan Dimensi Respon yang Tidak Menyalahkan dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	63
6.3.7.	Hubungan Dimensi Penyusunan Staf dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	63
6.3.8.	Hubungan Dimensi Dukungan Manajemen Rumah Sakit terhadap Budaya Keselamatan Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	64
6.3.9.	Hubungan Dimensi Kerja Sama antar Unit di Rumah Sakit dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	64
6.3.10.	Hubungan Dimensi Serah Terima dan Transisi Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	64
BAB VII	65
7.1.	Keterbatasan Penelitian.....	65
7.2.	Gambaran Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien.....	65
7.3.	Gambaran Dimensi Budaya Keselamatan Pasien dan Hubungannya dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	67
7.3.1.	Dimensi Tindakan Promotif Keselamatan oleh Manajer/ Supervisor.	67
7.3.2.	Dimensi Perbaikan Berkelanjutan	69
7.3.3.	Dimensi Kerjasama dalam Rumah Sakit	71
7.3.4.	Dimensi Keterbukaan Komunikasi	72

7.3.5.	Dimensi Umpan Balik dan Komunikasi tentang Kesalahan yang Terjadi.....	74
7.3.6.	Dimensi Respon yang Tidak Menyalahkan.....	76
7.3.7.	Dimensi Penyusunan Staf.....	78
7.3.8.	Dimensi Dukungan Manajemen terhadap Budaya Keselamatan Pasien	79
7.3.9.	Dimensi Kerja Sama antar Unit.....	81
7.3.10.	Dimensi Serah Terima dan Transisi Pasien	82
BAB VIII.....		84
8.1.	Kesimpulan	84
8.2.	Saran.....	84
8.2.1.	Bagi RS X Jakarta	84
8.2.2.	Bagi STIKes RS Husada	85
8.2.3.	Bagi Peneliti Berikutnya	85
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN.....		94
	Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	94
	Lampiran 2 Kuesioner.....	95
	Lampiran 3 Lembar Kesiediaan Pembimbing	102
	Lampiran 4 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	103
	Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data	105
	Lampiran 6 Surat Balasan Izin Pengambilan Data	106
	Lampiran 7 Surat Keterangan Laik Etik	107
	Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	108
	Lampiran 9 Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
	Lampiran 10 Hasil Olah Data Validitas	114
	Lampiran 11 Hasil Olah Data Reliabilitas	142
	Lampiran 12 Data Karakteristik Responden.....	144
	Lampiran 13 Data Budaya Keselamatan Pasien dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien	149
	Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas Data.....	161
	Lampiran 15 Hasil Perhitungan Data.....	162
	Lampiran 16 Dokumentasi.....	174
	Lampiran 17 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	176










Lampiran 17 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
---	--

Nama Lengkap : Juan Naufal Meidyama
 NIM : 1921009
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan
 Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden
 Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap di
 RS X Jakarta Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	1 Maret 2023	Rencana Penelitian	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Persiapkan latar belakang, tujuan umum, rumusan masalah dan teori
2	6 Maret 2023	Landasan Teori	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Perkuat teori dan perbandingan kuesioner yang digunakan
3	8 Maret 2023	Kajian Penelitian yang Relevan	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Minimal 10 jurnal
4	9 Maret 2023	Isi Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Bab I perlihatkan permasalahan terkait urgensi judul dengan menambahkan data berskala internasional dan nasional serta hasil wawancara. Bab II harus menunjukkan teori yang diangkat pada kerangka teori dan kerangka konseptual. Tabel DO

				disesuaikan dengan variabel, masukkan karakteristik responden, tentukan skala ukur dan cari teknik sampling
5	10 Maret 2023	Rancangan Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Tekankan masalah penelitian pada latar belakang dan kategorikan pertanyaan penelitian
6	12 Maret 2023	Rancangan Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Bimbingan selanjutnya membawa <i>hard copy</i> dan modul saat bimbingan
7	14 Maret 2023	Rancangan Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Lengkapi kuesioner penelitian, perkuat Bab II dan perhatikan rumus sampel
8	15 Maret 2023	Rancangan Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Lengkapi DO dan kuesioner
9	20 Maret 2023	Kerangka Teori, Kerangka Konseptual, DO, Teknik Sampling dan Kuesioner	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Tambahkan sitasi, lengkapi DO, perbaiki teknik sampling dan tambahkan kata pengantar serta <i>informed consent</i> pada kuesioner
10	23 Maret 2023	Rancangan Proposal dan Hasil Uji Turnitin	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Perbaiki sesuai masukan dan hasil uji turnitin tidak boleh lebih dari 25 %
11	24 Maret 2023	Rancangan Proposal	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Masukkan sitasi pada DO dan pisahkan kata pengantar kuesioner dengan <i>informed consent</i>

12	5 April 2023	Instrumen Penelitian	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Membuat surat pengantar penelitian
13	10 April 2023	Uji Etik	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Melanjutkan uji etik
14	26 April 2023	Uji Validitas	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Melakukan uji validitas ke tempat penelitian
15	31 Mei 2023	Uji Validitas Resampling	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Pelajari teori tentang resampling
16	3 Juli 2023	Hasil Penelitian	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Perbaiki tabel sesuai modul, ubah kalimat penjelas dan sisipkan tabel uji validitas
17	10 Juli 2023	Bab VI dan Bab VII	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Menambahkan pembahasan dan lampiran
18	12 Juli 2023	Semua Bab	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Lengkapi lembar pendukung
19	13 Juli 2023	Semua Bab	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Halaman persetujuan tambahkan Kaprodi, halaman pengesahan tambahkan Ketua STIKes RS Husada, susun abstrak bahasa Inggris, tambahkan keterbatasan penelitian, tambahkan saran untuk STIKes RS Husada dan masukkan nomor etik
20	14 Juli 2023	Lembar Konsultasi	 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	Gabungkan dengan Skripsi
21	15 Juli 2023	PPT Sidang		Sisipkan semua aspek dalam Skripsi dan

			 (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)	perhatikan uruta kata pengantar
--	--	--	--	---------------------------------------

Jakarta, 17 Juli 2023
Pembimbing Utama


(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)
NIK. 122 940 089









Catatan:
Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama
maupun Pembimbing Anggota







SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70




**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Juan Naufal Meidyatama
 NIM : 1921009
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Budaya Keselamatan
 Pasien dengan Kepatuhan Pelaporan Insiden
 Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap di
 RS X Jakarta Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	9 Maret 2023	Bab I	 (Ludovikus, M.Pd)	Perbaiki kata yang masih salah
2	10 Maret 2023	Revisi Penulisan Bab I	 (Ludovikus, M.Pd)	Sudah sesuai
3	14 Maret 2023	Bab II	 (Ludovikus, M.Pd)	Perbaiki margin pada setiap sub bab
4	15 Maret 2023	Tabel Penelitian yang Relevan dan DO	 (Ludovikus, M.Pd)	Sesuaikan ukuran huruf pada tabel dan berikan judul
5	20 Maret 2023	Revisi Semua Tabel	 (Ludovikus, M.Pd)	Perbaiki kata yang masih salah dan sisipkan sitasi
6	24 Maret 2023	Penulisan Proposal	 (Ludovikus, M.Pd)	Penulisan sitasi harus sama jenis huruf dan ukurannya
7	26 Maret 2023	Revisi Penulisan Proposal	 (Ludovikus, M.Pd)	Sudah sesuai dan lanjutkan ke PPT
8	5 April 2023	Instrumen Penelitian	 (Ludovikus, M.Pd)	Ubah kalimat yang bermakna ganda dan sulit dimengerti

9	3 Juli 2023	Bab VI	 (Ludovikus, M.Pd)	Ubah kata hubungan pada awal paragraf
10	10 Juli 2023	Bab VII	 (Ludovikus, M.Pd)	Lengkapi sitasi yang belum
11	12 Juli 2023	Teknik Penulisan	 (Ludovikus, M.Pd)	Perbaiki jarak spasi antar tabel dan paragraf
12	13 Juli 2023	Lembar Pendukung	 (Ludovikus, M.Pd)	Perbaiki margin dan kalimat
13	14 Juli 2023	Penulisan Semua Bab	 (Ludovikus, M.Pd)	Tambahkan lampiran pada daftar isi
14	15 Juli 2023	PPT Sidang	 (Ludovikus, M.Pd)	Persingkat aspek dalam PPT

Jakarta, 17 Juli 2023
Pembimbing Anggota


(Ludovikus, M.Pd)
NIK. 122 950 099

Catatan:
Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama maupun Pembimbing Anggota

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN
PASIEN MEMILIH RUMAH SAKIT MASMITRA KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

Oleh

ANIVA PUTRI FEBRANI

1921002

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN
PASIEN MEMILIH RUMAH SAKIT MASMITRA KOTA
BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh

**ANIVA PUTRI FEBRANI
1921002**

**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN PASIHEN MEMILIH RUMAH SAKIT MASMITRA KOTA BEKASI

Oleh:

ANIVA PUTRI FEBRANI

1921002

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif:

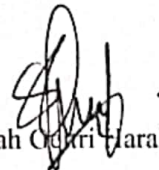
Pembimbing Utama



Ellynia, S.E., M.M

NIK : 216790057

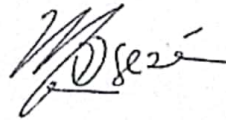
Pembimbing Anggota



Ns. Sarah Octari Harahap, S.Kep., M.K.M

NIK : 122 940 089

Mengetahui,




Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aniva Putri Febrani
NPM : 1921002
Tanda Tangan : 
Tanggal : 24 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Aniva Putri Febrani
NPM : 1921002
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan *Marketing Mix* Terhadap
Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit
Masmitra Kota Bekasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ellynia, S.E., M.M
Pembimbing Anggota : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Penguji : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 24 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada


Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Aniva Putri Febrani

NIM : 1921002

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang menyatakan



Aniva Putri Febrani

NIM: 1921002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aniva Putri Febrani

NIM : 1921002

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Marketing Mix Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Aniva Putri Febrani)

*Karya ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Marketing Mix Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi”**. Penulisan Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.

Proses dalam tersusunnya Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kata kesempurnaan, dengan ini penulis menerima kritik dan saran yang bisa membangun penulis maupun peneliti selanjutnya untuk memperbaiki kesalahan di kemudian hari. Harapan dari penulis semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya, dan tidak lupa dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada sekaligus dosen pembimbing I penulis yang sudah memberikan kesediaan waktunya dan membimbing dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini berlangsung.
2. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku dosen pembimbing II penulis yang sudah memberikan arahan dan dengan sabar membimbing penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini berlangsung.
3. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan masukan maupun memberikan petunjuk pada penulisan Skripsi ini.
4. Dosen-dosen S1 Administrasi Kesehatan dan para staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
5. dr. Febriansyah, MARS selaku Direktur Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi yang telah memberikan kesempatan atas perizinan penelitian.
6. Seluruh karyawan Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi yang telah membantu penulis dalam menyediakan wadah untuk melakukan penelitian.

7. Orang tua penulis yaitu Suhermansyah dan Suharni Dwi Yanti, terimakasih telah selalu memberikan kasih sayangnya dan selalu ada untuk penulis serta doa restu yang selalu menyertainya.
8. Kakak penulis yaitu Prima Herviani, S.STP & Cindera Jakawiguna S.AP terimakasih telah menjadi panutan penulis untuk selalu berprinsip dalam hidup serta memberikan semangat kepada penulis untuk berani bermimpi.
9. Sepupu penulis yaitu Windiasti Kirana, S.Pd, Fadhlie Eka Putra, S.Kom, Handiasti Larassitha, Amd.Kep terimakasih telah memberikan seluruh fasilitas maupun motivasi dari awal hingga akhir pengerjaan skripsi berlangsung,
10. Kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Dinda, Leny, Lia, Nadia, Ayu, Vina, Yasinta, dan Juan terimakasih sudah selalu memberikan semangat, berbagi pendapat sekaligus menghibur penulis selama penyelesaian skripsi ini berlangsung.
11. Kepada seluruh member *Seventeen* terutama kepada Choi Seungcheol yang selalu menjadi tempat pulang dan selalu memberikan kebahagiaan kepada penulis.
12. Kepada diriku sendiri, terimakasih sudah bertahan sampai titik ini dan sudah berhasil keluar dari zona nyamannya.

Akhir kata, kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu serta telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga amal kebaikan selalu menyertainya.

Jakarta, 24 Juli 2023

Penulis



Aniva Putri Febrani

ABSTRAK

Nama : Aniva Putri Febrani
Judul : Hubungan *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi
Pembimbing : Ellynia, S.E., M.M
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Kota Bekasi mempunyai 32 rumah sakit tipe C milik swasta, hal ini membuat masyarakat semakin selektif dalam memilih rumah sakit tipe C di Kota Bekasi serta persaingan antar rumah sakit swasta akan semakin meningkat. *Marketing mix* merupakan salah satu strategi rumah sakit dapat membantu pemecahan masalah pada pasien jika ingin memilih rumah sakit mana yang akan dijadikan tempat tujuan untuk pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan *marketing mix* terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memakai layanan kesehatan di Rumah Sakit Masmitra Kota Bekasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel penelitian 100 responden. Hasil menunjukkan ada hubungan variabel *place* ($p=0.030$), *price* ($p=0.021$), *people* ($p=0.030$), *physical evidence* ($p=0.002$) dengan keputusan pasien memilih RS Masmitra Kota Bekasi. Tidak ada hubungan variabel *product* ($p=0.088$), *promotion* ($p=0.059$), *process* ($p=0.088$). Saran pada penelitian ini yaitu RS Masmitra dapat mempertahankan strategi *marketing mix*.

Kata kunci: *Marketing Mix*, Keputusan Pasien, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Name : Aniva Putri Febrani
Title : *The Relationship Between Marketing Mix and Patient's Decision To Choose Masmitra Hospital Bekasi City*
Counsellor : Ellynia, S.E., M.M
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Bekasi City has 32 privately owned type C hospitals, this makes people more selective in choosing type C hospitals in Bekasi City, and competition between private hospitals will increase. The marketing mix is one of the hospital strategies that can help solve problems for patients if you want to choose which hospital to use as a destination for treatment. This study aimed to determine the relationship between marketing mix and patient decision to choose Masmitra Hospital Bekasi City. This type of research was quantitative research with a cross-sectional study approach. The population of this study was all outpatients who used health services at Masmitra Hospital in Bekasi City. The sampling technique used purposive sampling with a research sample of 100 respondents. The results showed that there was a relationship between place variables ($p = 0.030$), price ($p = 0.021$), people ($p = 0.030$), and physical evidence ($p = 0.002$) and the patient's decision to choose Masmitra Hospital in Bekasi City. There is no relationship between product ($p = 0.088$), promotion ($p = 0.059$), and process ($p = 0.088$). The suggestion in this study is that Masmitra Hospital can maintain a marketing mix strategy.

Keywords: *Marketing Mix, Patient Decision, Hospital.*

DAFTAR ISI


HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Umum.....	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1. Manfaat Teori	7
1.5.2. Manfaat Praktisi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Tinjauan Literatur	9
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan.....	24
2.3. Kerangka Teori.....	29
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN ..	30
3.1. Kerangka Konseptual	30
3.2. Definisi Operasional.....	30
3.3. Hipotesis	34

BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN.....	36
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Masmitra	36
4.2. Visi Misi Rumah Sakit Masmitra	36
4.3. Struktur Organisasi	38
BAB V METODOLOGI.....	39
5.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
5.2. Populasi Penelitian	39
5.3. Sampel Penelitian	39
5.4. Tempat dan Waktu.....	41
5.5. Teknik Pengumpulan Data	41
5.6. Instrumen Penelitian.....	41
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	49
6.1. Karakteristik Responden.....	49
6.2. Analisis Univariat	50
6.2.1. Gambaran Variabel <i>Product</i>	50
6.2.2. Gambaran Variabel <i>Place</i>	51
6.2.3. Gambaran Variabel <i>Price</i>	51
6.2.4. Gambaran Variabel <i>Promotion</i>	51
6.2.5. Gambaran Variabel <i>People</i>	52
6.2.6. Gambaran Variabel <i>Process</i>	52
6.2.7. Gambaran Variabel <i>Physical Evidence</i>	52
6.3. Analisis Bivariat	53
6.3.1. Hubungan <i>Product</i> Terhadap Keputusan Pasien.....	53
6.3.2. Hubungan <i>Place</i> Terhadap Keputusan Pasien	53
6.3.2. Hubungan <i>Price</i> Terhadap Keputusan Pasien	54
6.3.3. Hubungan <i>Promotion</i> Terhadap Keputusan Pasien	55
6.3.5. Hubungan <i>People</i> Terhadap Keputusan Pasien	55
6.3.6. Hubungan <i>Process</i> Terhadap Keputusan Pasien	56
6.3.7. Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Pasien.....	56
BAB VII PEMBAHASAN	58
7.1. Keterbatasan Penelitian.....	58
7.2. Gambaran <i>Marketing Mix</i> di RS Masmitra Kota Bekasi.....	58
7.2.1. Gambaran <i>Product</i> di RS Masmitra Kota Bekasi.....	58










7.2.2. Gambaran <i>Place</i> di RS Masmitra Kota Bekasi.....	59
7.2.3. Gambaran <i>Price</i> di RS Masmitra Kota Bekasi	60
7.2.4. Gambaran <i>Promotion</i> di RS Masmitra Kota Bekasi.....	61
7.2.5. Gambaran <i>People</i> di RS Masmitra Kota Bekasi.....	61
7.2.6. Gambaran <i>Process</i> di RS Masmitra.....	62
7.2.7. Gambaran <i>Physical Evidence</i> di RS Masmitra	62
7.3. Hubungan <i>Marketing Mix</i> Terhadap Keputusan Pasien Memilih	63
7.3.1. Hubungan <i>Product</i> Terhadap Keputusan Pasien Memilih	63
7.3.2. Hubungan <i>Place</i> Terhadap Keputusan Pasien Memilih	65
7.3.3. Hubungan <i>Price</i> Terhadap Keputusan Pasien Memilih.....	66
7.3.4. Hubungan <i>Promotion</i> Terhadap Keputusan Pasien	67
7.3.5. Hubungan <i>People</i> Terhadap Keputusan Pasien Memilih	69
7.3.6. Hubungan <i>Process</i> Terhadap Keputusan Pasien	70
7.3.7. Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Pasien.....	71
BAB VIII PENUTUP	73
8.1. Kesimpulan.....	73
8.2. Saran	74
8.2.1. Bagi RS Masmitra Kota Bekasi	75
8.2.2. Bagi STIKes RS Husada.....	75
8.2.3. Bagi Peneliti Berikutnya	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	81
Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	81
Lampiran 1 Kuesioner	82
Lampiran 2 Lembar Kesiapan Pembimbing	89
Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul Skripsi.....	90
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data.....	91
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Pengambilan Data	92
Lampiran 6 Surat Keterangan Etik	93
Lampiran 7 Hasil Turnitin	94
Lampiran 8 Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
Lampiran 9 Hasil Olah Data SPSS Validitas & Reliability.....	99
Lampiran 10 Hasil Reliabilitas	100
Lampiran 12 Data Marketing Mix dan Keputusan Pasien.....	105






Lampiran 13 Hasil Data.....	106
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Pembimbing Utama.....	112
Lampiran 15 Lembar Bimbingan Pembimbing Anggota	114
Lampiran 16 Dokumentasi.....	117

Lampiran 14 Lembar Bimbingan Pembimbing Utama

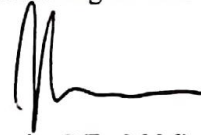
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
---	--

Nama Lengkap : Aniva Putri Febrani
 NIM : 1921002
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Marketing Mix Terhadap Keputusan Pasien
 Memilih RS Masmitra Kota Bekasi

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	09 Maret 2023	Bab I untuk ketertarikan judul yang disepakati		Lanjutkan untuk membuat BAB I
2	13 Maret 2023	Bab II, Tata cara penulisan Bab II		Koreksi beberapa penulisan & ketetapan teori digunakan
3	14 Maret 2023	ACC BAB II		Lanjutkan ke BAB III
4	15 Maret 2023	BAB III		Koreksi kerangka pemikiran dan uji
5	17 Maret 2023	BAB IV		Koreksi beberapa penulisan
6	22 Maret 2023	Pemantapan BAB IV		Pemantapan teknik dan rumus sampel yang digunakan
7	29 Maret 2023	ACC BAB I – IV		Persiapan maju untuk seminar proposal
8	4 April 2023	Revisi hasil seminar proposal		
9	4 Juli 2023	Perubahan karakter Inklusi dan Eksklusi pada BAB V		

10	14 Juli 2023	Konsultasi BAB I - VII		
11	19 Juli 2023	Perubahan teknik analisa data tidak sampai multivariat		
12	20 Juli 2023	Evaluasi BAB I - VIII		
13	21 Juli 2023	ACC BAB I – VIII		
14	31 Juli 2023	Revisi masukan setelah sidang hasil: Pembahasan, typo, keterbatasan penelitian, cite,		

Jakarta, 24 Juli 2023
Pembimbing Utama



(Ellynia, S.E., M.M.)

NIK. 216790057

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAK/70










Lampiran 15 Lembar Bimbingan Pembimbing Anggota



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM
STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI
ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Aniva Putri Febrani
 NIM : 1921002
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Marketing Mix Terhadap Keputusan Pasien
 Memilih RS Masmitra Kota Bekasi

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	16 Maret 2023	Penjelasan judul yang diambil		Judul yang diarahkan "Analisis Faktor-Faktor Marketing Mix yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Memilih RS X"
2	24 Maret 2023	Isi BAB II		Teori yang digunakan
3	28 Maret 2023	Isi BAB III-IV		Tabel DO pada hasil ukur dihitung, pemantapan skala yang digunakan
4	29 Maret 2023	Pengecekan BAB II-IV		Perubahan bentuk kerangka teori, cek kuesioner
5	30 Maret 2023	Pengecekan BAB I-IV		Revisi pertanyaan penelitian, tujuan khusus, hipotesa, pendekatan penelitian,
6	3 April 2023	Revisi hasil seminar proposal		Perbaikan cite, typo, jarak dan tinjauan pustaka
7	31 Mei 2023	Pengecekan pernyataan untuk kuesioner uji validitas		Perlu ditambahkan kontak yang bisa

				dihubungi atau email bila ada yang ingin ditanyakan terkait penelitian, tambahkan kriteria sampel
8	9 Juni 2023	Konsultasi terkait pernyataan kuesioner		Tetap gunakan pernyataan kuesioner yang pertama diajukan, hanya penambahan sampel uji validitas ke pasien umum & asuransi swasta pada poli eksklusif
9	26 Juni 2023	Konsultasi uji validitas & reabilitas		Koreksi uji reabilitas (mengurangi soal yang tidak valid pada uji reabilitas)
10	28 Juni 2023	Konsultasi mengenai responden		Penambahan mengenai kriteria sampel inklusi
11	13 Juli 2023	Konsultasi BAB VII		Koreksi hasil pengerjaan bab VII, lanjut bab VIII
12	18 Juli 2023	Konsultasi BAB VIII		Koreksi hasil bab VIII, dan keseluruhan BAB
13	20 Juli 2023	Konsultasi BAB I-VIII		Koreksi hasil keseluruhan BAB
14	21 Juli 2023	ACC BAB I-VIII		Persiapan maju sidang skripsi
15	3 Agustus 2023	Revisi masukan setelah sidang hasil: pembahasan, typo, sitasi.		Revisi sidang hasil: typo, penghapusan kata "wawancara tidak terstruktur" dan hasil uji statistik pada bagian pembahasan, serta perbaikan sitasi.
16	9 Agustus 2023	Pengecekan kelengkapan kembali masukan setelah sidang dan beberapa lampiran		Telah memperbaiki masukan sidang

Jakarta, 24 Juli 2023
Pembimbing Anggota



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIK. 122 940 089

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



SEKOLAH TINGGI KESEHATAN RS HUSADA
HUBUNGAN KEKUATAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP
PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN PADA POLI ANAK
DAN *OBGYN* DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
ASSYIFA TANGERANG TAHUN 2023

SKRIPSI

Oleh

DINDA ASTRI PUSPARINI

1921005

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023



**HUBUNGAN KEKUATAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP
PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN PADA POLI ANAK
DAN *OBGYN* DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
ASSYIFA TANGERANG TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh

DINDA ASTRI PUSPARINI

1921005

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KEKUATAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP
PENINGKATAN KUNJUNGAN PASIEN PADA POLI ANAK
DAN *OBGYN* DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
ASSYIFA TANGERANG TAHUN 2023**

Oleh:

DINDA ASTRI PUSPARINI

1921005

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ellynia, S.E., M.M.
NIK : 216790057

Pembimbing Anggota



Ns. Sarah Geltri/Harahap, S.Kep., M.K.M.
NIK: 122 940 089

Mengetahui




Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Ka Prodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dinda Astri Pusparini
NPM : 1921005
Tanda Tangan : 
Tanggal : 24 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dinda Astri Pusparini
NIM : 1921005
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing*
Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien
Pada Poli Anak Dan *Obgyn* Di Rumah Sakit
Ibu dan Anak Assyifa Tangerang Tahun
2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ellynia, S.E., M.M

Pembimbing Anggota : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Penguji I : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2023

Yang Menyetujui

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada


Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Dinda Astri Pusparini
NIM : 1921005
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing* Terhadap
Peningkatan Kunjungan Pasien Pada Poli Anak Dan
Obgyn Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang
Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang menyatakan


Dinda Astri Pusparini
NIM: 1921005

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Astri Pusparini
NPM : 1921005
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi/* : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing* Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada Poli Anak Dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Kekuatan *Digital Marketing* Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada Poli Anak dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2023
Yang menyatakan



Dinda Astri Pusparini

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan spesialis

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, Rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi ini dapat berjalan dan mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kekuatan *Digital Marketing* Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada Poli Anak Dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023” tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajar, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, selalu membimbing serta memberikan saran maupun arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
4. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, selalu membimbing serta memberikan saran maupun arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. dr. Yulitha Firdaus, MARS yang telah memberikan izin dalam proses penelitian serta partisipasinya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Kedua orang tua penulis, bapak Hendro Sudarli dan Ibu Sutinah terima kasih atas segala kasih sayang dan dukungan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-citanya.
8. Saudara- saudara penulis Mba Titin Ekasari dan Mas Dwi Hartato, Pak lek Sunardi dan Mak lek Sadiyah terima kasih atas segala dukungan yang diberikan. Lek Denok terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungan penuh selama penulis menyelesaikan skripsi serta Iffah Nurulita terima kasih sudah mendukung dan terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada member Paguyuban Ayag-Eyeg yaitu Candrasari, Aprilia Wulandari, Nurul Azria, Liriza Diana Fatturohmah, Olyvani Salsadila, Hana Kautsar, Rezi Alvizar dan Fazlur Abrar Alghifari terima kasih selalu kasih dukungan lewat pertemuan-pertemuan kecil yang menjadikan kesenangan tersendiri untuk penulis sehingga memotivasi dan mampu melanjutkan skripsi hingga selesai.
10. Kepada member Pagabat yaitu Aniva Putri Febrani, Lia Noviyanti, Leny Cleriyani, Nadia Ananda, Ria Ayu Kartika, Vina Kartika Apriani dan Yasinta Alviani terima kasih karena telah membantu dan mendukung proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
11. Kepada teman-teman sekelas Administrasi Kesehatan, terima kasih untuk dukungan serta semangat berjuang dan bertahan hingga tahun terakhir.
12. Kepada member Seventeen yaitu Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Seo Myungho, Kim Mingyu, Lee Seokmin, Boo Seungkwan, Chwe Hansol dan Lee Chan terima kasih karena telah menjadi salah satu kebahagiaan dan motivasi dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada kura-kura kesayangan penulis yaitu mozza, terima kasih karena telah hadir dan menggemaskan sepanjang hari sehingga membuat penulis bahagia saat melihatnya.
14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih membantu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Terakhir untuk diriku sendiri, terima kasih karena telah kuat dan bertahan sejauh ini dan walaupun kadang kamu suka haha hihi tapi aku bangga karena kamu sudah bisa melewati berbagai macam tantangan sampai detik ini. Sangat mencintai diriku sendiri.

Sebagai manusia biasa penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tidak jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga bersedia menerima kritik yang membangun.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jakarta, 24 Juli 2023

Penulis



Dinda Astri Rusparini

ABSTRAK

Nama : Dinda Astri Pusparini
Judul : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing* Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada Poli Anak dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023
Pembimbing : 1. Ellynia, S.E., M.M
2. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Perkembangan teknologi memberikan kemudahan dalam. Namun terdapat faktor penghambat seperti persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan, lokasi yang kurang strategis, serta perlu ditingkatkannya pemasaran *digital* dengan jangkauan lebih luas. Oleh sebab itu untuk memperluas pasar diperlukannya *digital marketing* sehingga masyarakat dapat mengetahui Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang. Pemasaran *digital* merupakan cara yang tepat untuk promosi masa kini, sehingga mampu meningkatkan angka kunjungan pasien tiap tahunnya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat hubungan antara *digital marketing* dengan peningkatan kunjungan pasien pada poli anak dan *obgyn* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif *cross sectional* dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *cost* dan *interactive* terhadap peningkatan kunjungan pasien dengan ($p=0,002$), terdapat hubungan antara dimensi *incentive program* terhadap peningkatan kunjungan pasien dengan ($p=0,011$), dan terdapat hubungan antara dimensi *site design* terhadap peningkatan kunjungan pasien dengan ($p=0,001$). Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan digital marketing terhadap peningkatan kunjungan pasien, namun masih terdapat beberapa yang menyatakan bahwa perlu dioptimalisasikan kembali lagi terkait digital marketing guna meningkatkan kunjungan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang.

Kata Kunci : *Digital Marketing*, Peningkatan Kunjungan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Name : Dinda Astri Pusparini

Title : *The Power of Digital Marketing Relationship to Improvement Patient Visit at Children's Poly dan Obgyn at Assyifa Mother and Child Hospital Tangerang in 2023*

Counselor : 1. Ellynia, S.E., M.M
2. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Technological developments provide convenience in However, there are inhibiting factors such as competition between health care facilities, less strategic locations, and the need to increase digital marketing with a wider reach. Therefore, to expand the market, digital marketing is needed so that people can find out about the Assyifa Tangerang Mother and Child Hospital. Digital marketing is the right way for today's promotions, so as to increase the number of patient visits each year. The purpose of this study was to see the relationship between digital marketing and an increase in patient visits to the pediatric polyclinic and obgyn at the Assyifa Mother and Child Hospital, Tangerang. The type of research used is cross-sectional quantitative using a sample of 100 respondents. The results of this study indicate that there is a relationship between the dimensions of cost and interactive to increase patient visits ($p=0.002$), there is a relationship between the dimension of incentive programs to increase patient visits ($p=0.011$), and there is a relationship between the dimensions of site design to increase patient visits with ($p=0.001$). In this study it can be concluded that there is a relationship between digital marketing and increasing patient visits, but there are still some who state that it needs to be optimized again regarding digital marketing in order to increase patient visits at the Assyifa Mother and Child Hospital Tangerang.

Keywords: *Digital Marketing, Increasing Patient Visits, Hospital*

DAFTAR ISI SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI SKRIPSI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Umum	5
1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Praktis	6
1.5.2 Manfaat Teoritis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Marketing	8
2.1.1 Definisi <i>Marketing</i>	8
2.1.2 Definisi Strategi Pemasaran	8
2.2 Definisi Digital Marketing	9
2.2.1 Dimensi Digital Marketing	9
2.2.2 Manfaat Digital Marketing.....	10
2.2.3 Keuntungan Digital Marketing	11
2.2.4 Media Digital Marketing.....	13
2.3 Definisi Kunjungan	17

2.3.1.	Definisi Minat	17
2.3.2.	Definisi Kunjungan	17
2.3.3.	Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien.....	18
2.4.	Kajian Penelitian Yang Relevan.....	19
2.5.	Kerangka Teori.....	24
BAB III Kerangka Konseptual dan Hipotesa Penelitian		25
3.1.	Kerangka Konsep	25
3.2.	Definisi Operasional.....	26
3.3.	Hipotesis.....	30
BAB IV PROFIL LOKASI PENELITIAN		32
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1.	Keadaan Geografis	32
4.1.2.	Sejarah Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang.....	32
4.2.	Visi, Misi, Motto, dan Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa Tangerang.....	34
4.3.	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa.....	35
4.4.	Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa.....	36
4.5.	Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Assyifa	37
4.6.	Promosi Yang Ditawarkan	38
BAB V METODE PENELITIAN.....		39
5.1.	Desain Penelitian	39
5.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
5.3.	Populasi dan Sampel	39
5.3.1.	Populasi.....	39
5.3.2.	Sampel.....	39
5.4.	Teknik Pengumpulan Data	41
5.4.1.	Jenis Data	41
5.4.2.	Metode Pengumpulan Data.....	42
5.4.3.	Instrumen Penelitian.....	42
5.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
5.5.1.	Uji Validitas	44
5.5.2.	Uji Reliabilitas	47
5.6.	Teknik Analisis Data	47
5.6.1.	Analisis Univariat.....	47

5.6.2.	Analisis Bivariat.....	47
5.7.	Etika Penelitian.....	48
BAB VI	HASIL PENELITIAN.....	49
6.1.	Karakteristik Responden	49
6.2.	Analisis Univariat.....	50
6.2.1.	<i>Cost</i>	50
6.2.2.	<i>Interactive</i>	50
6.2.3.	<i>Incentive Program</i>	51
6.2.4.	<i>Site Design</i>	52
6.3.	Analisis Bivariat	52
6.3.1.	Hubungan <i>Cost</i> terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien.....	52
6.3.2.	Hubungan <i>Interactive</i> terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien....	53
6.3.3.	Hubungan <i>Incentive Program</i> terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien	54
6.3.4.	Hubungan <i>Site Design</i> terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien ...	55
BAB VII	PEMBAHASAN	57
7.1.	Keterbatasan Penelitian	57
7.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB VIII	KESIMPULAN DAN SARAN	65
8.1.	Kesimpulan.....	65
8.2.	Saran	66
Daftar Singkatan	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	75
Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup	75
Lampiran 2	Lembar Kesiediaan Pembimbing	76
Lampiran 3	Lembar Pengajuan Judul Skripsi	77
Lampiran 4	Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data	78
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Pengambilan Data.....	79
Lampiran 6	Surat Keterangan Uji Etik.....	80
Lampiran 7	Kuesioner	81
Lampiran 8	Data Uji Validitas dan Reliabilitas	80
Lampiran 9	Hasil Olah Data Validitas	83
Lampiran 10	Hasil Olah Data Reliabilitas.....	84

Lampiran 11 Data Karakteristik Responden	84
Lampiran 12 Hasil Olah Data Univariat dan Bivariat	86
Lampiran 13 Hasil Analisis Data Univariat	88
Lampiran 14 Hasil Analisis Data Bivariat	89
Lampiran 15 Hasil Turnitin	92
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian	95
Lampiran 17 Cara Menentukan Kriteria Objektif	96
Lampiran 18 Lembar Bimbingan Pembimbing Utama	101
Lampiran 19 Lembar Bimbingan Pembimbing Anggota	103

Lampiran 18 Lembar Bimbingan Pembimbing Utama



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Dinda Astri Pusparini
NIM : 1921005
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing*
Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada
Poli Anak Dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu dan
Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	09 Maret 2023	Bab I untuk ketertarikan judul yang disepakati		Lanjutkan untuk membuat BAB I
2	13 Maret 2023	Bab II, Tata cara penulisan Bab II		Koreksi beberapa penulisan & ketetapan teori digunakan
3	14 Maret 2023	ACC BAB II		Lanjutkan ke BAB III
4	15 Maret 2023	BAB III		Koreksi kerangka pemikiran dan uji
5	17 Maret 2023	BAB IV		Koreksi beberapa penulisan
6	22 Maret 2023	Pemantapan BAB IV		Pemantapan teknik dan rumus sampel yang digunakan
7	29 Maret 2023	ACC BAB I – IV		Persiapan maju untuk seminar proposal
8	4 April 2023	Revisi hasil seminar proposal		Perbaiki <i>cite</i> , <i>typo</i> , jarak dan tinjauan pustaka

9	9 Juni 2023	Perubahan judul dan poli		Mengubah judul dan poli untuk penelitian
10	14 Juli 2023	Konsultasi BAB I - VII		Perlu ada perbaikan
11	17 Juli 2023	Konsultasi hasil revisi BAB 1- VII		Sedikit perbaikan lanjut ke BAB VIII
12	20 Juli 2023	Evaluasi BAB I - VIII		Final bimbingan sebelum sidang
13	21 Juli 2023	ACC BAB I – VIII		Persiapan maju untuk sidang skripsi
14	31 Juli 2023	Revisi masukan setelah sidang hasil		Pengecekan hasil perbaikan sidang

Jakarta, 24 Juli 2023
Pembimbing Utama

(Ellynia, S.E., M.M)

NIK. 216790057

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAK/70

Lampiran 19 Lembar Bimbingan Pembimbing Anggota



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Dinda Astri Pusparini
 NIM : 1921005
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Kekuatan *Digital Marketing*
 Terhadap Peningkatan Kunjungan Pasien Pada
 Poli Anak Dan *Obgyn* Di Rumah Sakit Ibu dan
 Anak Assyifa Tangerang Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	14 Maret 2023	BAB I		Memperbaiki latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian
2	24 Maret 2023	BAB I – BAB III		Memperbaiki dan mengkoreksi hasil revisi sebelumnya dan pengecekan materi pada tinjauan Pustaka serta kerangka konseptual
3	28 Maret 2023	Pengecekan hasil revisi bab 1 – bab 3		Memperbaiki dan mengoreksi hasil revisi sebelumnya dan keseluruhan hasil pendahuluan s/d hipotesis
4	29 Maret 2023	BAB IV		Mengkoreksi hasil pengerjaan metode penelitian
5	30 Maret 2023	ACC BAB I -IV		Persiapan maju untuk sminar proposal
6	3 April 2023	Revisi hasil seminar proposal		Perbaikan <i>cite, typo</i> , jarak dan tinjauan pustaka
7	16 Mei 2023	Pengecekan pernyataan untuk kuesioner		Perlu ditambahkan <i>informed consent</i> , dsb.
8	31 Mei 2023	Lembar kuesioner terbaru		Pengecekan kelengkapan lembar kuesioner

9	6 Juni 2023	Bab IV-V		Penambahan profil rumah sakit dan koreksian hasil uji validitas dan reliabilitas
10	9 Juni 2023	Konsultasi perubahan judul		Konfirmasi perubahan judul skripsi
11	13 Juli 2023	Konsultasi BAB VI		Pengecekan dan pengkoreksian hasil olah data univariat dan bivariat dan melanjutkan kebagian pembahasan (bab vii)
12	18 Juli 2023	Konsultasi BAB VII - VIII		Pengecekan pengerjaan bab sebetulnya dan pengkoreksi hasil pembahasan, dan kesimpulan serta saran
13	20 Juli 2023	Konsultasi BAB I-VIII		Pengecekan hasil pembahasan serta koreksi hasil keseluruhan BAB
14	21 Juli 2023	ACC BAB I-VIII		Persiapan maju untuk sidang skripsi
15	3 Agustus 2023	Revisi masukan setelah sidang hasil: Pembahasan, <i>typo</i> , <i>cite</i> , lampiran		Pengecekan hasil perbaikan pembahasan, <i>typo</i> , <i>cite</i> , serta lampiran
16	9 Agustus 2023	Pengecekan kelengkapan lampiran surat dan revisi catatan lembar bimbingan		Telah memperbaiki lampiran kelengkapan surat dan lembar skripsi

Jakarta, 24 Juli 2023
Pembimbing Anggota

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIK. 122 940 089

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TUGU KOJA
TAHUN 2023**

SKRIPSI

ATIKAH FITRIA NINGSIH

1921003

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023**



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TUGU KOJA
TAHUN 2023

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

ATIKAH FITRIA NINGSIH

1921003


PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Atikah Fitria Ningsih

NPM : 1921003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TUGU KOJA
TAHUN 2023**

Oleh;
ATIKAH FITRIA NINGSIH
1921003

i

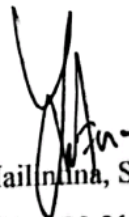
Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing anggota



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119.830.073



Yurita Mailinda, S.Tr.Keb., MARS
NIK : 122.910.098

Mengetahui,



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119.830.073

Kaprodi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Atikah Fitria Ningsih
NPM : 1921003
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja
Karyawan Administrasi Di Rumah Sakit Umum
Daerah Tugu Koja Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Pembimbing Anggota : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
Penguji : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes


.....

.....

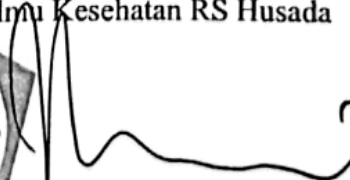
.....

Ditetapkan di :

Tanggal : 20 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada




Rilynia, S.E., M.M
Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Atikah Fitria Ningsih
NIM : 1921003
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan
Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja
Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 20 Juli 2023
Yang menyatakan



Atikah Fitria Ningsih
NIM: 1921003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja Tahun 2023. Proposal penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat penyelesaian program Sarjana Administrasi Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak-pihak yang telah membimbing, membantu, dan memberikan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga dengan terselesaikan skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat digunakan untuk sebagai bahan tambahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan. Mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M. sebagai ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan dan sebagai pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian peneliti.
3. Ibu Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS. sebagai pembimbing anggota yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian kami.
4. Ibu Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes yang bersedia menjadi penguji sidang skripsi dan memberikan saran yang baik untuk penelitian ini.
5. Para dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa
6. Dr. Dwian Andhika, selaku direktur RSUD Tugu Koja.
7. Seluruh petugas Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.

8. Bapak M. Ardiansyah, selaku Diklat yang telah mewakili peneliti dalam menyebarkan kuesioner, dll.
9. Kedua orang tua peneliti Bapak Yahya Sinaga dan Ibu Siti Fatimah yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa selesai dengan tepat waktu.
10. Yuli, Dhea, dan Siska teman seperjuangan dari semester satu hingga saat ini, dan selalu memberi semangat dan dukungan kepada peneliti.
11. Mahasiswa/I Administrasi kesehatan Angkatan 2019 yang telah berjuang dari 2019 hingga saat ini, dan juga memberikan kenangan yang baik saat KKN, terimakasih sudah menjadi teman sekelas.
12. Serta semua pihak yang sudah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya,
Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal penelitian, semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca.

Jakarta, 20 Juli 2023



Atikah Fitria Ningsih

1921003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atikah Fitria Ningsih
NPM : 1921003
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Fakultas : STIKes RS Husada
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada Tanggal : 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Atikah Fitria Ningsih)

ABSTRAK

Nama : Atikah Fitria Ningsih

Judul : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja Tahun 2023

Pembimbing :

1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

Motivasi merupakan daya penggerak bagi seseorang atau individu untuk melakukan kegiatan dalam memperoleh hal yang diinginkan baik secara positif maupun negatif. Dengan adanya motivasi ini merupakan upaya yang dilakukan untuk mendorong pegawai agar lebih aktif dalam bekerja, untuk mencapai pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kinerja adalah bagaimana pegawai menunjukkan prestasi kerjanya melalui tindakan nyata. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi motivasi kerja, kepribadian, sikap, dan perilaku. Sedangkan faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan atasan, hubungan antar karyawan, dan lingkungan kerja. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan administrasi di RSUD Tugu Koja. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, uji yang digunakan *Spearman rho*. Terdapat 37 responden Hasil yang didapatkan setelah uji *Spearman rho* sebesar 0,861 dan untuk nilai signifikan 0,000 berdasarkan hasil uji disimpulkan adanya hubungan yang kuat pada kinerja karyawan administrasi kesehatan. Hal ini dapat disimpulkan pada penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di RSUD Tugu Koja.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Administrasi

ABSTRACT

Name : Atikah Fitria Ningsih

Title : *The Relationship of Employment Motivation with the Performance of Administrative Employees at Tugu Koja Hospital in 2023*

Counsellor :

1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

Motivation is the driving force for a person or individual to carry out activities toward obtaining the desired thing, both positively and negatively. With this motivation, an effort is made to encourage employees to be more active at work to achieve maximum service to the community. Performance is how employees show their work performance through concrete actions. Employee performance is influenced by internal and external factors. Internal factors include work motivation, personality, attitudes, and behavior. While external factors include superior leadership style, employee relations, and the work environment, The purpose of this study aimed to examine the relationship between work motivation and the performance of administrative employees at Tugu Koja Hospital. The method in this study used a quantitative method with a descriptive approach, and the test used was Spearman's rho. This research was conducted at Tugu Koja General Hospital in the administrative section with a total of 37 respondents. The results obtained after the Spearman rho test were 0.861, with a significant value of 0.000. Based on the test results, it was concluded that there is a strong relationship between the performance of health administration employees and it can be concluded that there is a significant relationship between work motivation and employee performance at Tugu Koja Hospital.

Keywords* : *Employment Motivation, Employee Performance, Administration


DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2.1 Motivasi	5
2.2.1 Kinerja Karyawan	10
2.2.2 Rumah Sakit.....	13
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	14
2.3 Kerangka Teori.....	17
BAB III.....	18
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	18
3.1 Kerangka Konseptual	18
3.2 Definisi Operasional.....	18
3.3 Hipotesis.....	20

BAB IV	21
PROFILE RUMAH SAKIT	21
4.1 Sejarah RSUD Tugu Koja.....	21
4.2 Visi dan Misi RSUD Tugu Koja.....	21
4.3 Nilai – Nilai Dasar dan Budaya	22
4.4 Fasilitas dan pelayanan RSUD Tugu Koja	22
4.5 Struktur Organisasi	24
BAB V.....	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
5.2 Populasi Penelitian	25
5.3 Sampel.....	25
5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
5.5 Tempat dan Waktu	26
5.6 Rencana Instrumen Penelitian.....	26
5.7 Teknik Analisis Data.....	27
5.8 Etika Penelitian	29
BAB VI.....	31
ANALISA DATA	31
6.1 Uji Validitas	31
6.2 Uji Reliabilitas	32
6.3 Uji Univariat.....	33
6.4 Uji Bivariat.....	35
BAB VII	37
PEMBAHASAN	37
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	37
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian	37
BAB VII	41
PENUTUP.....	41
8.1 Kesimpulan	41
8.2 Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA	43
Lampiran 1 : Lembar Persetujuan	49
Lampiran 2 : Pengantar Kuesioner	50
Lampiran 3 : Petunjuk Pengisian dan Lembar Kuesioner	51
Lampiran 4 : Data dan Hasil Analisis Validitas	54
Lampiran 5 : R- tabel	56
Lampiran 6 : Hasil Analisis Reliabilitas	57
Lampiran 7 : Hasil Statistik Deskriptif	57
Lampiran 8 : Data Penelitian	58
Lampiran 9 : Hasil Analisis Bivariat	59
Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian	61
Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup	62
Lampiran 12 : Surat Uji Etik	63
Lampiran 13 : Analisis Surat Balasan	65
Lampiran 14 : Hasil Turnitin	66
Lampiran 15 : Lembar Pengajuan Judul	67
Lampiran 16 : Lembar Konsultasi	68
Lampiran 17 : Lembar Kesiapan Sebagai Pembimbing Skripsi	71
Lampiran 18 : Lembar Absensi Sidang	72



Lampiran 16 : Lembar Konsultasi

 <p>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA</p>

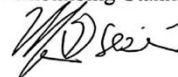
Nama Lengkap : Atikah Fitria Ningsih
 NIM : 1921003
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	10/03/2023	Bab I ditambahkan hasil penelitian lain, pengalaman dilapangan, paraphrase tiap kalimat	<i>M. D. Sezi</i>	
2.	16/03/2023	Bab II ditambahkan lagi motivasi jurnal tidak lebih dari 10 tahun	<i>M. D. Sezi</i>	
3.	21/03/2023	Revisi bagian bab I dan bab II	<i>M. D. Sezi</i>	
4.	23/03/2023	Revisi masih ada yang typo beberapa	<i>M. D. Sezi</i>	
5.	24/03/2023	Revisi garis tidak sejajar dengan yang sub bab	<i>M. D. Sezi</i>	
6.	27/03/2023	Kuesioner masih perlu ditambahkan dan revisi bagian bab I	<i>M. D. Sezi</i>	
7.	28/03/2023	Revisi beberapa su bab	<i>M. D. Sezi</i>	
8.	06/04/2023	Persetujuan mengganti judul dan revisi kuesioner	<i>M. D. Sezi</i>	
9.	10/04/2023	Penambahan materi di bab I teori latar belakang untuk bagian kinerja	<i>M. D. Sezi</i>	
10.	12/04/2023	Revisi kerangka konseptual	<i>M. D. Sezi</i>	
11.	13/04/2023	Revisi bagian kuesioner	<i>M. D. Sezi</i>	
12.	14/04/2023	Sudah di acc dan meminta surat izin untuk penelitian di rs	<i>M. D. Sezi</i>	
13.	14/07/2023	Revisi bagian yang typo	<i>M. D. Sezi</i>	

SRSI/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70

14.	17/07/2023	Revisi bagian persetujuan, halaman pengesahan, kata pengantar, dan bab VII masih banyak yang typo		
15.	18/07/2023	Revisi lagi dibagian yang masih belum rata kanan rata kiri		

Jakarta, Juli 2023
Pembimbing Utama



(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)
NIK : 119.830.073

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Atikah Fitria Ningsih
 NIM : 1921003
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tugu Koja

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	16/03/2023	Bab III dan IV Revisi		
2.	24/03/2023	Revisi bab IV		
3.	06/04/2023	Persetujuan mengubah judul		
4.	12/04/2023	Konsul bagian kuesioner perlu di revisi		
5.	13/04/2023	Konsul dan sekalian meminta surat izin untuk melakukan penelitian di RSUD Tugu Koja		
6.	13.07/2023	Penambahan pada bab 6 uji reliabilitas penambahan nilai menurut penelitian lain		
7.	14/07/2023	Konsul perbaikan dibagian analisis data pada uji bivariate		
8.	17/07/2023	Konsul ada perbaikan pada analisis data dari jarang dan pada bab 5 bagian kuesioner di narasikan		

Jakarta, Juli 2023
 Pembimbing Anggota

Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
 NIK : 122.910.098

Catatan:
 Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSI/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA TAHUN 2023**

SKRIPSI

DHEA GREISFINA SITORUS

1921004

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh

DHEA GREISFINA SITORUS

1921004


**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

JULI, 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dhea Greisfina Sitorus
NIM : 1921004
Tanda Tangan : 
Tanggal : 20 Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA TAHUN 2023**

OLEH:

DHEA GREISFINA SITORUS

1921004

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

NIK : 119.830.073

Pembimbing Anggota



Yurita Mailirtina, S.Tr.Keb., MARS

NIK : 122.910.098

Mengetahui,



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

NIK : 119.830.073

Kaprodi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dhea Greisfina Sitorus
NIM : 1921004
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S. Kep., M.M
Pembimbing Anggota : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
Penguji : Ellynia, S.E., M.M

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

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 20 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada



Ellynia, S.E., M.M
Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya.

Nama : Dhea Greisfina Sitorus

NIM : 1921004

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulis Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 20 Juli 2023

Yang menyatakan



Dhea Greisfina Sitorus

NIM : 1921004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulis skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Prodi Administrasi Kesehatan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini saya mengalami banyak hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta dan sekaligus sudah bersedia menjadi Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran yang baik untuk penelitian ini.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M sebagai KaProdi Administrasi Kesehatan sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah banyak memberi motivasi, masukan, dan semangat kepada peneliti selama dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS., sebagai pembimbing anggota yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.
4. Para dosen Administrasi Kesehatan yang telah mendampingi serta memberikan pembelajaran yang berharga selama delapan semester ini.
5. Dr. Widyastuti selaku Direktur RSUD Koja yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada peneliti.
6. Responden yaitu pasien klinik kebidanan yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya menjadi responden penelitian.
7. Bapak Mandala Sitorus dan Mama Elfrida Naibaho selaku orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai karena sudah senantiasa membesarkan dan selalu memberi semangat, motivasi, kerja keras, dan doa yang tidak pernah terputus untuk kesuksesan anaknya.

8. Reynaldi Hasian Simanjuntak selaku kekasih saya yang sudah terus memberikan dukungan dengan tulus untuk bisa berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini sampai tuntas.
9. Yuli, Atikah, dan Sisca selaku sahabat saya yang sudah membantu memberikan saran, masukan, dan kebahagiaannya selama ini. Serta teman-teman Administrasi Kesehatan Angkatan pertama STIKes RS Husada.
10. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasih kepada diri saya sendiri Dhea Greisfina Sitorus yang sudah bisa kuat untuk melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran yang sangat membangun dari pembaca demi penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juli 2023
Peneliti



Dhea Greisfina Sitorus

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Greisfina Sitorus

NIM : 1921004

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Fakultas : STIKes RS Husada

Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Dhea Greisfina Sitorus)

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

ABSTRAK

Nama : Dhea Greisfina Sitorus
Judul : Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023.
Pembimbing : 1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

Kinerja biasanya dilihat sebagai kemampuan seseorang untuk berhasil menyelesaikan tugas. Kinerja yang tinggi memungkinkan pekerja untuk menciptakan kualitas kerja dan keberhasilan kerja, Dalam rumah sakit kualitas pelayanan merupakan faktor kunci keberhasilan, tetapi karena karakteristik individualnya, seringkali sulit untuk diukur. Upaya dalam bidang kesehatan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, kesetaraan, dan kualitas pelayanan. Pelayanan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit menjadi prioritas untuk mempertahankan kepercayaan pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai dengan kualitas pelayan di RSUD Koja. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif yang menggunakan uji spearman rho. Penelitian ini dilakukan di RSUD Koja Jakarta Utara dengan jumlah 100 responden dengan penyebaran lembar kuesioner ke pasien poliklinik kebidanan. Hasil analisis yang didapat dengan menggunakan Spearman rho didapatkan nilai $r = 0,820$ dan nilai signifikannya $0,000$. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut didapatkan bahwa adanya hubungan yang kuat pada kinerja pegawai administrasi dengan kualitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan yang didapat pada penelitian ini yaitu ada hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai administrasi dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Koja.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Name : Dhea Greisfina Sitorus
Title : *Employee Performance Relationship with Health Service Quality at Koja Regional General Hospital in 2023.*
Counsellor : 1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M,M
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

Performance is usually seen as a person's ability to successfully complete a task. High performance allows workers to create quality work and achieve work success. In hospital, service quality is a key success factor, but because of its individual characteristics, it is often difficult to measure. Efforts in the health sector aim to improve accessibility, equity, and the quality of services. Inpatient and outpatient services at the hospital are a priority to maintain patient confidence. The purpose of this study aimed to determine the relationship between employee performance and service quality at Koja Hospital. This study used a descriptive quantitative approach using the Spearman rho test. This research was conducted at Koja Hospital, North Jakarta, with a total of 100 respondents by distributing questionnaires to patients of the midwifery polyclinic. The results of the analysis obtained using Spearman's rho obtained a value of $r = 0.820$ and a significant value of 0.000 . Based on the results of the statistical test, it was found that there is a strong relationship between the performance of administrative staff and the quality of health services. The conclusion obtained from this study is that there is a significant relationship between the performance of administrative staff and the quality of health services at Koja Hospital.

Keywords: *Employee Performance and Service Quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kinerja Pegawai	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Rumah Sakit.....	11
2.4 Kajian Penelitian Yang Relevan.....	13
2.5 Kerangka teori.....	14

BAB III.....	15
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN	15
3.1 Kerangka Konseptual	15
3.2 Definisi Operasional.....	15
3.3 Hipotesis.....	18
BAB IV	20
PROFILE PENELITIAN	20
4.1 Sejarah RSUD Koja	20
4.2 Visi dan Misi RSUD Koja.....	22
4.4 Struktur Organisasi.....	23
4.5 Fasilitas dan Pelayanan RSUD Koja.....	24
BAB V.....	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
5.3 Populasi dan Sampel	26
5.4 Teknik Pengumpulan Data	28
5.5 Teknik Analisa Data	29
BAB VI.....	33
HASIL PENELITIAN.....	33
6.1 Uji Instrumen Penelitian	33
6.1.1 Uji Validitas.....	33
6.1.2 Uji Reliabilitas	34
6.1.3 Uji Univariat	35
6.1.4 Uji Bivariat.....	37
BAB VII.....	40
PEMBAHASAN	40
7.1 Keterbatasan Penelitian dan Cara Mengatasinya	40
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian	40
BAB VIII.....	45
PENUTUP.....	45
8.1 Kesimpulan	45
8.2 Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA	47
Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner.....	53
Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	54
Lampiran 3 : Lembar Kuesioner	55
Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian.....	58
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas.....	59
Lampiran 6 : Data Mentah Uji Validitas	68
Lampiran 7 : Hasil Reliabilitas dan Uji Univariat	70
Lampiran 8 : Nilai r Tabel.....	71
Lampiran 9 : Data Penelitian.....	72
Lampiran 10 : Hasil Bivariat dan Hasil statistik Deskriptif.....	74
Lampiran 11 : Daftar Riwayat.....	76
Lampiran 12 : Hasil Uji Etik.....	78
Lampiran 13 : Hasil Turnitin.....	79
Lampiran 14 : Surat Izin Penelitian	80
Lampiran 15 : Lembar Kesiapan Pembimbing.....	81
Lampiran 16 : Pengajuan Judul Skripsi	82
Lampiran 17 : Lampiran Absensi Sidang.....	83
Lampiran 18 : Lembar Konsultasi Pembimbing	84
Lampiran 19 : Lembar Revisi Sidang	87



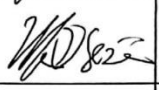



Lampiran 18 : Lembar Konsultasi Pembimbing



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Dhea Greisfina Sitorus
 NIM : 1921004
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	10/03/2023	Latar belakang diperjelas, tambahkan hasil penelitian orang lain, kasus dilapangan dan cek plagirisme		
2.	16/03/2023	Tahun penulis harus terbaru, landasan teori tambahkan, kajian penelitian yang relevan tambahkan		
3.	21/03/2023	Bab 3 kerangka konsep diubah dan tambahkan menurut para ahli		
4.	27/03/2023	Latar belakang lebih dipertajam pembahasannya, masalah penelitian, tujuan khusus diubah, dan penelitian yang relevan dibuat tabel		
5.	28/10/2023	Merubah kerangka konseptual, definisi operasional tambahkan menurut siapa, dan buat kuesioner penelitian dan penilainnya		
6.	29/03/2023	Kuesioner ditambahkan, latar belakang diperkuat lagi oleh jurnal lain		
7.	30/03/2023	Buat daftar isi, daftar pustaka, dan tambahkan korelasi yang + dan -		
8.	10/04/2023	Mengubah pernyataan kuesioner dan kerangka konsep		

9.	13/04/2023	Revisi bagian pernyataan kuesioner		
10.	14/04/2023	Sudah mendapat acc dan meminta surat izin untuk penelitian di RS		
11.	14/07/2023	Revisi bagian halaman persetujuan dan pengesahan		
12.	17/07/2023	Halaman pengesahan tambahkan Kaprodi, urutan dalam kata pengantar diubah, tambahkan abstrak		
13.	18/07/2023	Revisi penulisan typo dan buat abstrak Bahasa Inggris		
14.	04/08/2023	Revisi jarak penulisan pada halaman pengesahan, halaman persetujuan, dan kata pengantar		

Jakarta, Maret 2023

Pembimbing I / II



(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)

NIK. 119.930.073

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAK/70



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Dhea Greisfina Sitorus
 NIM : 1921004
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	21/03/2023	Pengubahan Judul, perbaiki semua bagian bab 3 dan bab 4, Hipotesis dan menurut para ahli masukan		
2.	24/03/2023	Landasan teori diperbanyak, kerangka konsep dan kerangka teori diperbanyak, dan penulisan diperbaiki		
3.	12/04/2023	Revisi kerangka konseptual dan kerangka teori		
4.	13/04/2023	Membuat Informed consent untuk kuesioner penelitian		
5.	26/06/2023	Revisi bagian uji reliability		
6.	10/07/2023	Membuat jumlah populasi dengan 3 bulan terakhir		
7.	13/07/2023	Membuat perhitungan rumus slovin		
8.	14/07/2023	Bab 7 pembahasan lebih diperjelas dan penulisan dirapihkan		
9.	17/07/2023	Perbaiki semua penulisan dan penomoran		

Jakarta, Maret 2023
 Pembimbing I / II

(Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS)

NIK. 122.910.098

Catatan:
 Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAK/70








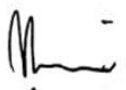

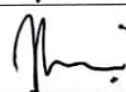
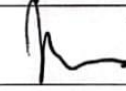

Lampiran 19 : Revisi Sidang Skripsi



LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI
MAHASISWA SI-ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA

Nama : Dhea Greisfina Sitorus
 NIM : 1921004
 Tanggal Ujian : 20 Juli 2023
 Judul Skripsi : Hubungan Kinerja Pegawai Administrasi Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Tahun 2023.

Pembimbing/Penguji	List Masukan dan Revisi	Bukti Perbaikan (Halaman/ baris keberapa)	Tandatangan
Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M	1. Tabel penelitian yang relevan	Halaman 13	
	2. Ubah penomoran pada dimensi kualitas pelayanan	Halaman 10	
Yurita Mailintina, S.TR.Keb., MARS	1. Spasi di Judul cover	Halaman cover	
	2. Halaman Pernyataan judul harus rata	Halaman i	
	3. Kata pengantar, STIKes di nomor pertama dan seterusnya	Halaman v	
	4. Spasi Penulisan pada bab ii	Halaman 5	
	5. Tambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	Halaman 6	
	6. Tambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Halaman 9	
	7. Perbaiki nomor per sub bab	Semua halaman yang sub bab	
	8. Pada table definisi operasional karakteristik berikan sumber	Halaman 14	
	9. Berikan Sub bab 4.4 pegawai di RSUD Koja	Halaman 22	
	10. Pada table uji validitas buat table terbuka	Halaman 33	
	11. Pada table uji reliabilitas penulisan time new roman dan font 11	Halaman 35	

	11. Pada table uji reliabilitas penulisan time new roman dan font 11	Halaman 35	
	12. Memperbaiki tabel uji bivariat	Halaman 38	
	13. Pada keterbatasan penelitian hapus yang tanda :	Halaman 40	
	14. Saran harus relevan dengan penelitian	Halaman 46	
	15. Semua sumber masukan ke daftar pustaka	Halaman 47	
	16. Daftar pustaka harus rata kanan kiri dan penulisan time news roman	Halaman 47	
	17. Lampiran Hasil bivariat tampilkan data asli dari SPSS	Halaman 74	
Ellynia, S.E., M.M	1. Pada Abstrak lengkapi dengan pokok masalah, tujuan, metode, data, dan kesimpulan penelitian	Halaman viii	
	2. Abstrak Bahasa inggris masukkan	Halaman ix	
	3. Tujuan khusus benarkan yang typo yaitu kualitas pelayanan	Halaman 3	
	4. Semua kutipan masukkan ke daftar pustaka	Halaman 47	
	5. Pernyataan yang tidak valid hapus dalam lembar kuesioner	Halaman 57	



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL POLI UMUM DI
PUSKESMAS RAWA BADAK SELATAN**

SKRIPSI

PRISKHA ANGGRAINI

1921016

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

TAHUN 2023



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JKN POLI
UMUM DI PUSKESMAS RAWA BADAK SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

DISUSUN OLEH:
PRISKHA ANGGRAINI
1921016

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL POLI UMUM DI PUSKESMAS RAWA
BADAK SELATAN**

Disusun Oleh :

**PRISKHA ANGGRAINI
1921016**

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes.
NIK : 121 930 085

Pembimbing Anggota

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M.
NIK : 119 830 073

Mengetahui

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M.
Kaprosdi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di

kutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Priskha Anggraini

NIM : 1921016

Tanda Tangan :

Tanggal : 31 Juli 2023


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Priskha Anggraini
NIM : 1921016
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna
Jaminan Kesehatan Nasional Poli Umum
Di Puskesmas Rawa Badak Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes (.....)
Pembimbing Anggota : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)
Penguji : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 31 Juli 2023

Yang Menyetujui
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Priskha Anggraini

NIM : 1921016

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan

Kesehatan Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, Juli 2023

Yang Menyatakan

Materai

Priskha Anggraini

NIM : 1921016

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Priskha Anggraini

NIM : 1921016

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan

(Priskha Anggraini)

*Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jamian Kesehatan Nasional Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan” tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Ellynia, S.E., M.M, selaku Ketua STIKes RS Husada yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Ka Prodi S1 Administrasi Kesehatan dan selaku pembimbing anggota yang telah banyak memberikan motivasi selama menempuh studi STIKes RS Husada
3. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan penelitian
4. Segenap Dosen dan Karyawan STIKes RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis
5. Terimakasih kepada Kepala Puskesmas Rawa Badak Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempat yang telah disetujui
6. Terimakasih kepada petugas Puskesmas Rawa Badak Selatan yang telah membantu penulis dalam membantu untuk menjalankan tugas akhir penulis.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik, dengan penuh kasih sayang dan membesarkan penulis atas kesabarannya, serta memberikan dukungan materi dalam menjalankan pendidikan sarjana ini hingga lulus. Penulis berharap menjadi anak yang dapat dibanggakan .
8. Kedua adik penulis, Dwi Nur Rohmah dan Malayeka Khayra Sahido terimakasih atas doa dan segala dukungannya kepada penulis.

9. Orang terkasih penulis, Muhammad Rizki yang sudah menyaksikan serta membantu penulis dalam memberikan motivasi secara sabar dan Ikhlas untuk mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan perjuangan
10. Seluruh keluarga besar penulis yang tersayang senantiasa mendo'akan penulis dari kejauhan jarak dalam penyelesaian tugas akhir.
11. Kedua hewan peliharaan penulis, Chikky dan Chiko yang selalu setia menemani dan menghibur penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
12. Seluruh teman seperjuangan penulis pada prodi Administrasi Kesehatan terimakasih telah menjadi teman dalam suka dan duka selama menjalani pendidikan Sarjana.
13. Terimakasih kepada Vina Kartika Apriani, Pindia Hani Suryandari, Yasinta Alviani, Lia Noviyanti yang telah menjadi sahabat penulis selama satu almamater ditempat yang dengan penuh rintangan.
14. Terimakasih teman sedari kecil penulis Trimio Tunggal Alam Nurcahyani atas saran dan kritik yang diberikan selama penulis menggapai gelar yang diraih.
15. Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tanpa jasaamu penulis tidak bisa sampai dititik ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2023

Penulis

Priskha Anggraini

ABSTRACT

Name : Priskha Anggraini
Title : Description of the Level of Satisfaction of Patients Using Pulic
Poly JKN at the Rawa Badak Selatan Health Center
Advisor : 1. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Patient satisfaction includes part of individual feelings such as feelings of pleasure or disappointment towards something that is obtained either in the form of services or goods. Not all can feel what is given even though they have been given health services. The purpose of this study was to describe the level of patient satisfaction using the National Health Insurance at the Rawa Badak Selatan Health Center. The research method used is descriptive with a quantitative approach which produces univariates. This research was conducted at the Rawa Badak Selatan Health Center with a total of 100 respondents. The variables in this study are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. The instrument in the study used a questionnaire (questionnaire). The population in this study were general polyclinic patients totaling 580 patients with a sample of 100 respondents. The results of the data analysis show that the satisfaction of JKN patients with health facilities in the high category is 93 respondents (93%). In conclusion, patients who use the National Health Insurance Center for Rawa Badak Selatan feel satisfied with health services.

Keywords: *Satisfaction Level, National Health Insurance*

ABSTRAK

Nama : Priskha Anggraini
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna JKN Poli Umum
Di Puskesmas Rawa Badak Selatan
Pembimbing : 1. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Kepuasan pasien termasuk bagian dari perasaan individu seperti perasaan senang ataupun kecewa terhadap sesuatu yang didapat baik berupa jasa maupun barang. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Rawa Badak Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menghasilkan univariat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawa Badak Selatan dengan jumlah 100 responden. Variabel pada penelitian ini ialah *reability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), *tangible* (Kenyataan). Instrumen pada penelitian menggunakan kuesioner (angket). Populasi pada penelitian ini adalah pasien poli umum berjumlah 580 pasien dengan sampel 100 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan pasien JKN terhadap fasilitas kesehatan dengan kategori tinggi adalah 93 responden (93%). Kesimpulannya, pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Puskesmas Rawa Badak Selatan merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Jaminan Kesehatan Nasional

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan Pasien	6
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	7
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	8
2.1.4 Metode <i>SERVQUAL</i>	10
2.1.5 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	11
2.1.6 Puskesmas	13
2.2 Kajian Penelitian Yang Relevan	14
2.3 Kerangka Teori.....	17
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	18
3.1 Kerangka Konseptual	18
3.2 Definisi Operasional.....	18
BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN	21
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Rawa Badak Selatan	21
4.2 Visi dan Misi.....	21

	4.2.1 Visi	21
	4.2.2 Misi	21
	4.3 SDM Puskesmas Rawa Badak Selatan	22
	4.4 Fasilitas dan Pelayanan	22
	4.4.1 Pelayanan pada layanan umum	22
	4.4.2 Pelayanan Penunjang	22
	4.5 Data Kunjungan Pasien	22
BAB V	METODOLOGI	25
	5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
	5.2 Populasi Penelitian	25
	5.3 Sampel	25
	5.3.1 Kriteria responden	26
	5.4 Teknik pengumpulan data	26
	5.5 Tempat dan waktu	27
	5.6 Rencana Instrumen penelitian	27
	5.7 Uji Validitas dan Reabilitas	27
	5.7.1 Uji Validitas	27
	5.7.2 Uji Reliabilitas	29
	5.8 Teknik Analisis Data	30
	5.9 Etika Penelitian	30
BAB VI	HASIL PENELITIAN	32
	6.1 Analisis Univariat	32
	6.2 Data Variabel	33
BAB VII	PEMBAHASAN	35
	7.1 Keterbatasan penelitian dan cara mengatasinya	35
	7.1.1 Keterbatasan penelitian	35
	7.1.2 Pembahasan Hasil Penelitian	35
BAB VIII	PENUTUP	40
	8.1 Kesimpulan	40
	8.2 Saran	40
	DAFTAR PUSTAKA	42
	Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup	46
	Lampiran 2 : Lembar Persetujuan	47
	Lampiran 3 : Pengantar Kuesioner	48

Lampiran 4 : Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	49
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner	50
Lampiran 6 : Data dan Hasil Analisis Validitas.....	52
Lampiran 7 : Nilai r tabel dan Hasil Reabilitas.....	54
Lampiran 8 : Data dan Hasil Analisis Univariat	55
Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian	58
Lampiran 10 : Kesiediaan Pembimbing.....	59
Lampiran 11 : Pengajuan Judul Skripsi	60
Lampiran 12 : Surat Balasan.....	61
Lampiran 13 : Surat Uji Etik.....	62
Lampiran 14 : Hasil Turnitin	63
Lampiran 15 : Dokumentasi Penelitian.....	64

Lampiran 10 : Kesiediaan Pembimbing**KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

NIK : 121.930.085

Instansi : STIKes RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Skripsi, dan

Nama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

NIK : 119.830.073

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Skripsi dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmi Kesehatan RS Husada di bawah ini :

Nama : Priskha Anggraini

NIM : 1921016

Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan

Demikian surat ini kesiediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 2023

Pembimbing Utama

Aprilliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
NIK : 121.930.085

Pembimbing Anggota

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK: 119.830.073

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/68

Lampiran 11 : Pengajuan Judul Skripsi**Lembar Pengajuan Judul Skripsi**

Judul 1:

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Antrean Pengguna Mobile JKN Dan Non Pengguna Mobile JKN Di Puskesmas Rawa Badak Selatan

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap antrean pengguna mobile JKN dan non pengguna mobile JKN di puskesmas?

Judul 2:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Poli Umum Di Puskesmas Rawa Badak Selatan

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawa Badak Selatan?

Menyetujui,

Jakarta, 24 Maret 2023

Pembimbing Utama



Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

yang mengajukan

Priskha Anggraini

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAK/69



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PERAN KADER DENGAN PEMANFAATAN
POSYANDU BALITA DI RW 03 KELURAHAN SUNTER
AGUNG KOTA JAKARTA UTARA TAHUN 2023**

SKRIPSI

YASINTA ALVIANI

1921021

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN PERAN KADER DENGAN PEMANFAATAN
POSYANDU BALITA DI RW 03 KELURAHAN SUNTER
AGUNG KOTA JAKARTA UTARA TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Adminitrasi Kesehatan

**Oleh
YASINTA ALVIANI
1921021**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PERAN KADER DENGAN PEMANFAATAN POSYANDU BALITA DI RW 03 KELURAHAN SUNTER AGUNG KOTA JAKARTA UTARA TAHUN 2023

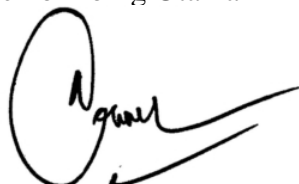
Oleh :

YASINTA ALVIANI

1921021

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
NIK : 121.930.085

Pembimbing Anggota

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119.830.073

Mengetahui

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprod

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Yasinta Alviani
NIM : 1921021
Tanda Tangan :
Tanggal : 31 Juli 2023


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Yasinta Alviani
NIM : 1921021
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Proposal : Hubungan Peran Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu
Balita Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta
Utara Tahun 2023

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes  (.....)

Pembimbing Anggota : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

Penguji : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Juli 2023

Yang Menyetujui
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Yasinta Alviani

NIM : 1921021

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Peran Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu Balita
Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara Tahun
2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 31 Juli 2023
Yang Menyatakan

Materai

Yasinta Alviani
NIM : 1921021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yasinta Alviani
NIM : 1921021
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Peran Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu Balita Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara Tahun 2023.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan

(Yasinta Alviani)

*Karya Ilmiah : karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan spesialis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata satu untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Prodi Administrasi Kesehatan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini saya mengalami banyak hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ellynia, SE., MM selaku Ketua STIKes RS Husada Jakarta.
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada dan pembimbing anggota yang telah mengarahkan peneliti dalam mengerjakan penelitian ini.
3. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku pembimbing utama yang telah mengarahkan peneliti dalam mengerjakan penelitian ini.
4. Dr Sahrana selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara yang telah memberikan izin dan fasilitas yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.
5. Ibu Dwi Ariani selaku Ketua Kader Posyandu Matahari yang telah mengizinkan dalam penyebaran kuesioner penelitian di lingkungan Posyandu Matahari.
6. Segenap dosen dan karyawan STIKes RS Husada yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan serta telah menjadi pilar kokoh dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, suami dan anak yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil.
8. Teman-teman angkatan pertama Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada.

Semoga segala bantuan pikiran dan perhatian serta saran yang dicurahkan pihak-pihak diatas mendapat imbalan yang setimpal dari Allah Subhanah Wa ta'ala, Amin.

Skripsi ini tidak luput dari adanya kekurangan dan kelemahan baik dalam penyusunannya maupun penulisannya. Untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik, saran maupun komentar untuk menyempurnakannya, dengan tetap menyatakan secara keseluruhan skripsi ini menjadi tanggung-jawab penulis.

Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 31 Juli 2023

Yasinta Alviani

ABSTRAK

Nama : Yasinta Alviani
Judul : Hubungan Peran Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu Balita
Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara Tahun
2023
Pembimbing : 1. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Perilaku kesehatan dapat diartikan sebagai reaksi individu terhadap rangsangan atau hal yang terkait dengan kondisi penyakit, layanan medis, lingkungan, dan aspek sejenisnya. Pengguna layanan kesehatan bisa dilihat dari indikator jumlah kunjungan posyandu di masyarakat. Namun jumlah kunjungan balita ke posyandu balita pada tahun 2022 (22,7%), kunjungan posyandu balita di posyandu RW 03 masih di bawah target. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-hubungan peran kader dengan pemanfaatan posyandu di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara Tahun 2023. Kajian ini bersifat ilmiah dengan metodologi *cross sectional*. Populasi sebanyak 454 orang. Sampel penelitian sebanyak 100 ibu balita. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Penelitian dilakukan dari bulan April s/d Juli 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan peran kader dengan pemanfaatan posyandu ($p=0,001 < 0,05$). Saran bagi para kader untuk memberikan penyuluhan kepada ibu untuk memperhatikan kesehatan balita.

Kata Kunci : Balita, Peran Kader, Pemanfaatan, Posyandu

ABSTRACT

Name : Yasinta Alviani

Title : *The Relationship Between The Role of Community Health Volunteers and The Utilization of Integrated Health Posts For Toddlers In RW 03 Sunter Agung Sub District, North Jakarta, In 2023*

Counsellor : 1. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Health behavior can be defined as an individual's response to stimuli or factors related to disease conditions, medical services, the environment, and similar aspects. The utilization of health services can be assessed through indicators such as the number of visits to integrated health posts (posyandu) within the community. However, the number of visits by toddlers to the integrated health post for toddlers in RW 03 is still below target, at 22.7% in 2022. The overall aim of this research is to understand the factors related to the role of community health volunteers (kader) in the utilization of integrated health posts in RW 03 of Sunter Agung Sub-district, North Jakarta, in 2023. This study employs a scientific approach using cross-sectional methodology. The population consists of 454 individuals, with a sample of 100 mothers of toddlers. Purposive sampling was used to select the research sample. The study was conducted from April to July 2023, and data collection was performed through interviews and observations. The analysis employed both univariate and bivariate analyses using the Chi-square test. The research findings conclude that there is a significant relationship between the role of community health volunteers and the utilization of integrated health posts ($p=0.001<0.05$). Recommendations for community health volunteers include providing educational outreach to mothers to prioritize the health of their toddlers.


Keywords : *Toddlers, Role of Health Support, Utilization, Posyandu*

DAFTAR ISI







HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah dan Pernyataan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.2 Kajian Penelitian Relevan.....	17
2.3 Kerangka Teori.....	21
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA.....	22
3.1 Kerangka Konseptual.....	22
3.2 Definisi Operasional.....	22
3.3 Hipotesis.....	24
BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN.....	25
4.1 Profil Posyandu Matahari.....	25
4.2 Visi.....	25
4.3 Misi.....	25
4.4 Struktur Organisasi.....	25
BAB V METODE PENELITIAN.....	28
5.1 Jenis Penelitian.....	28
5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
5.3 Populasi dan Sampel.....	28
5.4 Teknik Pengumpulan data.....	30
5.5 Instrumen Penelitian.....	30
5.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	31
5.7 Teknik Analisis Data.....	32
5.8 Etika Penelitian.....	34
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	35
6.1 Analisis Data.....	35
BAB VII PEMBAHASAN.....	38
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	38
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
8.1 Kesimpulan.....	43
8.2 Saran.....	43





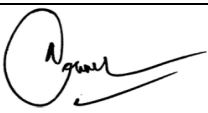
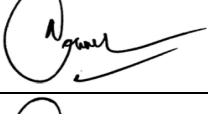
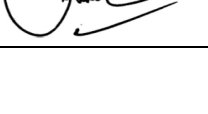
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	48
Lampiran 2 Informed Consent	49
Lampiran 3 Keterangan Kuesioner	50
Lampiran 4 Kuesioner.....	51
Lampiran 5 Kesiapan Sebagai Pembimbing	54
Lampiran 6 Lembar Pengajuan Judul Skripsi.....	55
Lampiran 7 Lembar Konsultasi	56
Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian	60
Lampiran 9 Surat Keterangan Izin Penelitian Sudinkes	63
Lampiran 10 Surat Keterangan Izin Penelitian Puskesmas	64
Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Etik	65
Lampiran 12 Data Uji Validitas & Reliabilitas.....	66
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	67
Lampiran 14 Data Karakteristik Responden.....	70
Lampiran 15 Hasil Olah Data Karakteristik Responden.....	71
Lampiran 16 Data Sampel Penelitian	72
Lampiran 17 Hasil Analisis Sampel Uji Univariat & Bivariat	74
Lampiran 18 Cek Hasil Turnitin	76
Lampiran 19 Dokumentasi.....	77

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi

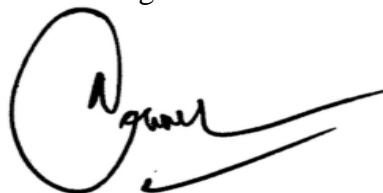
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
---	--

Nama Lengkap : Yasinta Alviani
 NIM : 1921021
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan
 Posyandu Balita Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung
 Kota Jakarta Utara Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	14/03/2023	Latar Belakang		Tambahkan data penelitian.
2.	21/03/2023	Rumusan masalah dan pertanyaan penelitian		Rumusan sama dengan pertanyaan penelitian jadi berbentuk pertanyaan umum dan khusus.
3.	25/03/2023	Manfaat penelitian		Manfaat penelitian manfaat hasil penelitian secara teoritis dan praktis
4.	03/04/2023	BAB II		Tambahkan teori terbaru ini terlalu lama tahun 2012
5.	04/04/2023	Jenis dan pendekatan penelitian		Jenis dan pendekatan penelitian sesuaikan dengan modul
6.	05/04/2023	Memperbaiki kalimat judul		Faktor yang berhubungan

				dengan pemanfaatan posyandu di rw
7.	10/04/2023	Perbaiki latar belakang		Di latar belakang banyak membahas tentang stunting dan posyandu, kurang nyambung dengan judulnya
8.	11/04/2023	Perbaiki BAB II		Teori siapa yang digunakan
9.	13/04/2023	Perbaiki kerangka konsep		Revisi cara pembuatan kerangka konseptual
10.	17/04/2023	Perbaiki kriteria inklusi dan eksklusi		Sampelnya harus diperjelas dengan kriteria inklusi dan eksklusi.
11.	21 /04/2023	Perbaiki definisi operasional		Kuesioner diadopsi oleh teori siapa
12.	24/06/2023	Perbaiki tabel uji univariat dan bivariat		Membuat tabel seperti di modul.
13.	20/07/2023	Perbaiki lembar pengesahan		Lembar pengesahan yang menyetujui ketua
14.	23/07/2023	Perbaiki paragraf		Kalimat paragraf nya kurang rata kanan kiri.

Jakarta, 31 Juli 2023
Pembimbing Utama



(Aprilliana Pipin, S.Tr.Keb.,M.Kes)
NIK: 121.930.085



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Yasinta Alviani
NIM : 1921021
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Peran Kader Dengan Pemanfaatan Posyandu
Balita Di RW 03 Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta
Utara Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	27/03/23	Latar belakang		Latar belakang di tambahkan hasil penelitian dari jurnal lain.
2.	28/03/23	Tinjauan teori		Ada dua teori di tinjauan pustaka, apakah semuanya diteliti ? masukkan hanya teori yang diteliti.
3.	30/03/23	Kajian penelitian relevan		Tambahkan kolom persamaan dan perbedaan penelitian relevan dengan penelitian yang sekarang.
4.	05/06/2023	Kriteria sampel		Kriteria inklusi dan eksklusi lebih diperinci.
5.	07/07/2023	Tabel uji reliabilitas		Menggunakan tabel <i>cronbach alpha</i> dari SPSS.
6.	19/07/2023	Hasil analisis		Menggunakan tabel format terbuka dan kalimat berdasarkan tabel diatas diganti

				dengan berdasarkan tabel sesuai nomor tabel.
7.	20/07/2023	Lembar persetujuan		Perhatikan paragraph spasi nya, antara nama dosen dengan NIK dosen spasi nya kejauhan.
8.	21/07/2023	Keterbatasan penelitian		Berikan keterbatasan saat penelitian dilakukan seperti surat izin penelitian lama.
9.	24/07/2023	Pembahasan		Masukkan teori menurut ahli dan jurnal yang sejalan.
10.	25/07/2023	Manfaat penelitian bagi wilayah		Ditambahkan dalam pelaksanaan dan pemanfaatan posyandu.
11.	26/07/2023	BAB pembahasan		Pembahasan dimasukkan teori menurut ahli dan jurnal lain.
13.	27/07/2023	Nomor halaman masih terdapat typo		Memperbaiki nomor halaman.
14.	28/07/2023	Saran		Saran harus sesuai realita yang terjadi di dalam penelitian.

Jakarta, 31 Juli 2023
Pembimbing Anggota

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)
NIK: 119.830.073



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN LINGKUNGAN
KERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA TAHUN 2023**

SKRIPSI

**YULIARTIN KURUPI
1921022**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
2023**



**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN LINGKUNGAN
KERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KOJA TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh
YULIARTIN KURUPI
1921022

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI, 2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Yulartin Kurupi

NIM : 1921022

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN LINGKUNGAN
KERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOJA TAHUN 2023**

Oleh :

YULIARTIN KURUPI

1921022

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

NIK : 122910098



Apriliana Pipin S.Tr.Keb., M.Kes

NIK: 121930085

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Kaprodi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliantin Kurupi
NPM : 1921022
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Jenis Karya Skripsi/* : Hubungan Motivasi Kerja dengan Lingkungan Kerja Petugas Administrasi di RSUD Koja Tahun 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Motivasi Kerja dengan Lingkungan Kerja Petugas Administrasi di RSUD Koja Tahun 2023.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 18 Juli 2023
Yang menyatakan



(Yuliantin Kurupi)

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan spesialis


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :


Nama : Yuliantin Kurupi
NIM : 1921022
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja dengan Lingkungan Kerja
Petugas Administrasi di RSUD Koja Tahun 2023

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS (.....)

Pembimbing Anggota : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes (.....)

Penguji I : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada


Ellynia, S.E., M.M

Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Yuliantin Kurupi
NIM : 1921022
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Motivasi Kerja Dengan Lingkungan Kerja Petugas Administrasi di RSUD Koja Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, Juli 2023

Yang menyatakan



Yuliantin Kurupi
NIM: 1921022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Hubungan Motivasi Kerja Dengan lingkungan Kerja Petugas Administrasi Di Rsud Koja Tahun 2023" tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Ellynia, S.E., M.M, selaku Ketua STIKes RS Husada yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan studi penulis
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Ka Prodi S1 Administrasi Kesehatan yang telah banyak memberikan motivasi selama menempuh studi di STiKes RS Husada
3. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi
4. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku dosen pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi
5. Segenap Dosen STIKes RS Husada yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kegiatan perkuliahan dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini
6. Kepada seluruh petugas administrasi RSUD Koja yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
7. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan semangat, kasih sayang dan nasihat yang tiada henti diberikan kepada penulis
8. Kepada keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan kekuatan melalui dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai
9. Kepada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama demi mencapai tujuan yang sama, untuk mendapatkan gelar

sarjana yang begitu banyak kenangan. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman luar biasa bersama kalian akan menjadi momen yang tidak dapat terlupakan dan sangat dirindukan.

10. Sahabat penulis sekaligus teman seperjuangan. Atikah, Dhea, Siska yang telah membantu dan mendorong saya dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.

Saya menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang digunakan untuk perbaikan serta penyempurnaan pada skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

Jakarta, 26 Juli 2023

Penulis



Yuliartin Kurupi

ABSTRAK

vii

STIKes RS Husada

Nama : Yuliartin Kurupi
Judul : Hubungan Motivasi Kerja Dengan Lingkungan Kerja
Petugas Administrasi Di RSUD Koja Tahun 2023
Pembimbing : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
2. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

Motivasi kerja merupakan kemampuan dalam menggerakkan seseorang untuk melakukan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam organisasi perlu adanya motivasi kerja pada setiap karyawan. Lingkungan kerja adalah faktor yang penting pada suatu perusahaan, namun banyak perusahaan yang kurang memperhatikan hal ini. Lingkungan kerja berpengaruh secara langsung kepada karyawan karena seorang karyawan tidak akan betah dan nyaman bekerja di lingkungan yang tidak mendukung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan lingkungan kerja petugas administrasi di RSUD Koja. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan uji spearman rho. Penelitian ini dilakukan di RSUD Koja dengan jumlah 32 responden. Variabel independen pada penelitian ini motivasi kerja sedangkan dependen adalah lingkungan kerja. Instrumen pada penelitian menggunakan kuesioner. Hasil analisis data dengan menggunakan *Spearman' rho*, didapatkan nilai $r = 0,619$ dan nilai signifikan $= 0,00$. Berdasarkan hasil uji statistic tersebut didapatkan adanya hubungan yang kuat pada motivasi kerja dengan lingkungan kerja. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan lingkungan kerja

Kata Kunci : Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja.

ABSTRACT

Name : Yuliartin Kurupi

Title : *The Relationship between Work Motivation and the Work Environment of Administrative Officers at Koja Hospital in 2023*

Supervisors : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
2. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

Work motivation is the ability to move a person to a set target. In organizations, there needs to be work motivation for each employee. A company's working environment is an essential factor, but many companies pay little attention to this. The working environment affects employees directly because an employee will not be at home and comfortable working in a non-supportive environment. This study aims to find out the relationship of work motivation with the working environment of administrative officers at Koja Hospital. The research method used is descriptive with quantitative approaches that use spearman rho tests. This study was conducted at Koja Regional Hospital with 32 respondents. The independent variable in this study was work motivation, while the dependent was work environment. The instruments in this study used questionnaires. The results of data analysis using Spearman's rho were obtained with a value $r = 0.619$ and a significant value = 0.00. Based on the results of the statistical text, there is a strong relationship between work motivation and work environment. This study concludes that there is a significant relationship between Work motivation and environment.

Keywords: *Work motivation and work environment.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.2 Motivasi kerja	8
2.1.3 Lingkungan Kerja	18
2.2 Kajian Penelitian yang relevan.....	22
2.3 Kerangka Teori.....	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA	25
3.1. Kerangka Konseptual	25
3.2 Definisi Operasional.....	26
3.3 Hipotesis.....	29
BAB IV PROFILE TEMPAT PENELITIAN	30
4.1. Sejarah RSUD Koja.....	30
4.2. Visi Dan Misi	31
4.3. Struktur Organisasi dan Jenis Kepegawaian Di RSUD Koja.....	32
4.4. Fasilitas dan Pelayanan RSUD Koja	33
BAB V METODOLOGI PENELITIAN	35
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
5.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
5.3 Teknik Pengumpulan Data	36

5.4.1 Kuesioner	36
5.4.2 Dokumentasi	37
5.5 Tempat dan Waktu	37
5.6 Rencana Instrumen Penelitian	
5.7 Teknik Analisa Data	37
5.8 Etika Penelitian.....	41
BAB VI HASIL PENELITIAN	42
6.1. Uji Instrumen.....	42
6.2. Analisis Univariat.....	44
6.3. Uji Bivariat	45
BAB VII PEMBAHASAN	48
7.1. Keterbatasan Penelitian dan Cara mengatasinya.....	48
7.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
BAB VIII PENUTUP	55
8.1. Kesimpulan.....	55
8.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR SINGKATAN	62
Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup.....	63
Lampiran 2 : Lembar Pengantar Kuesioner	64
Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Kuesioner.....	65
Lampiran 4 : Lembar Petunjuk Kuesioner	66
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner	67
Lampiran 6 : Data dan Analisis Validitas	70
Lampiran 7 : Distribusi r tabel	72
Lampiran 8 : Data Penelitian.....	73
Lampiran 9 : Statistik Deskriptif.....	74
Lampiran 10 : Hasil Analisis Bivariat.....	75
Lampiran 11 : Surat Ijin Penelitian	77
Lampiran 12 : Surat Balasan Penelitian	78
Lampiran 13 : Surat Kesiediaan Pembimbing.....	79
Lampiran 14 : Lembar Pengajuan Judul	80
Lampiran 15 : Lembar Konsultasi.....	81
Lampiran 16 : Hasil Turnitin.....	82
Lampiran 17 : Uji Etik	83

Lampiran 14 Lembar Pengajuan Judul

Lembar Pengajuan Judul Skripsi

Judul 1 :

Hubungan Motivasi Kerja Dengan Lingkungan Kerja Petugas Administrasi Di RSUD Koja Tahun 2023

Rumusan Masalah :

Bagaimana Hubungan Motivasi Kerja Dengan Lingkungan Kerja Petugas Administrasi Di RSUD Koja Tahun 2023

Judul 2 :

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Pengawai RSUD Koja

Rumusan Masalah :

Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap produktivitas pengawai di RSUD Koja

Jakarta, 06 Maret 2023


Menyetujui
Pembimbing 1

Yang mengajukan










Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

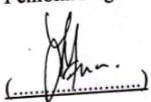
Yuliartin Kurupi

Lampiran 15 Lembar Konsultasi


**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
 PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
 SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Yuliantin Kurni
 NIM :
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan motivasi kerja dengan lingkungan kerja

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	06/03/2023	Membahas judul Penelitian		
	09/03/2023	ACC Judul		
2	16/03/2023	Revisi bab 2, membahas bab		
	20/03/2023	membahas revisi Mo kemas ^{1,23}		
3	23/03/2023	Membahas revisi 3		
	24/03/2023	" " bab 4		
4	27/07/2023	konsul ba 5,6		
	28/07/2023	" bab 7,8		
5	13/07/2023	" bab 8, kesimpulan		

Jakarta, 20.....
 Pembimbing I/II

 NIK.

Catatan:
 Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SP/SH/SPMI/FO/03/AK-BAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PENDIDIKAN TERHADAP PENGETAHUAN IBU
TENTANG IMUNISASI DASAR DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS KECAMATAN
MATRAMAN**

SKRIPSI

NADIA ANANDA FIRMAN

1921014

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN PENDIDIKAN TERHADAP PENGETAHUAN IBU
TENTANG IMUNISASI DASAR DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS KECAMATAN
MATRAMAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Administrasi Kesehatan

Oleh

NADIA ANANDA FIRMAN

1921014

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

JULI. 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN PENDIDIKAN TERHADAP PENGETAHUAN IBU TENTANG
IMUNISASI DASAR DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS KECAMATAN
MATRAMAN**

Oleh :

NADIA ANANDA FIRMAN

1921014

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi komprehensif:

Pembimbing Utama



Martini, SKM., MPH

NIK: 0303027502

Pembimbing Anggota



Ns. Ria Efkelin S.Kep. M.M

NIK: 119830073

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin S.Kep. M.M

Kaprodi

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nadia Ananda Firman

NPM : 1921014

Tanda Tangan :



Tanggal : 28 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadia Ananda Firman
NPM : 1921014
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pendidikan Terhadap
Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Dasar Di
Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Matraman

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Martini, SKM., MPH (.....)
Pembimbing Anggota : Ns. Ria Efkelin S.Kep.,M.M (.....)
Penguji : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS (.....)
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 28 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada



Ellynta, S.E., M.M

Ketua

iv

STIKes RS Husada

HALAMAN PENYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Nadia Ananda Firman

NIM : 1921014

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Pendidikan Terhadap Pengetahuan Ibu
Imunisasi Dasar Di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan
Matraman

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang menyatakan



Nadia Ananda Firman

NIM: 1921014

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Ananda Firman
NIM : 1921014
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Pendidikan Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Dasar Di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Matraman

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Juli 2023

Yang menyatakan



(Nadia Ananda Firman)

*Karya ilmiah : karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil di selesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini berjudul **“Hubungan Pendidikan Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang Imunisasi Dasar di Wilayah Puskesmas Kecamatan Matraman”**.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih dan rasa penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. Rita Anggraini, MKM selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Matraman
2. Ibu Silvia Oka Ayuphita, AM.Keb dan Ibu Merry Veronika, Amd. Ft, S.Tr.Kes yang telah membantu penulis dalam penerimaan proses penelitian di Puskesmas Kecamatan Matraman
3. Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua STIKes RS Husada
4. Ibu Martini, SKM.,MPH, selaku dosen pembimbing satu yang membimbing penulis serta memberikan ilmu, saran, dukungan kepada penulis sejak penentuan awal topik skripsi di awal hingga penyusunan skripsi agar dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Ria Efkelin S.Kep.M.M selaku dosen pembimbing dua yang membimbing penulis serta memberikan ilmu, saran, dukungan kepada penulis sejak penentuan awal topik skripsi di awal hingga penyusunan skripsi agar dapat terselesaikan dengan baik.
6. Keluarga, termasuk Ayah Firman Abdullah, Ibu Mariah Imran, kaka Muhammad Naufal, dan adik Muhammad Ilham Firdaus atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis.
7. Partner saya Baran Mainas Bahtal yang selalu menemani dalam segala proses yang saya lalui sampai saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Pagabat yang selalu memberikan dukungan dan saran kepada penulis, Aniva, Vina, Dinda, Ayu, Leny, Lia, Yashinta dan Juan Naufal Meidyatama
9. Teman SMA yang selalu memberikan dukungan, Riska Mutiara, Enggar Widya, Putri Martina, Shafa Lelita, Dwi Nabila

10. Teman seangkatan Administrasi Kesehatan yang selalu mendoakan dan menyarankan banyak hal kepada penulis.
11. Hewan peliharaan yang sangat saya sayangi Cimot, Hachi Messy, chocho, Zeyn, Leon, Abel, Kenzo, Kimmy, Milo, Ola.
12. Kepada diri saya sendiri terima kasih sudah bisa berjuang sampai di tahap penyelesaian proses karya ilmiah.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Juli 2023

Penulis



Nadia Ananda Firman

ABSTRAK

Nama : Nadia Ananda Firman
NIM : 1921014
Judul : Hubungan Pendidikan Terhadap Pengetahuan Ibu
Tentang Imunisasi Dasar di Wilayah Kerja Puskesmas
Kecamatan matraman
Pembimbing : 1. Martini, SKM., MPH
2. Ns. Ria Efkelin S.Kep. M.M

Imunisasi dasar adalah imunisasi yang diberikan pada anak sebelum berusia 1 tahun yang terdiri dari imunisasi BCG, imunisasi DPT, imunisasi Hepatitis B, imunisasi polio, dan imunisasi campak. Data Kementerian Kesehatan per 14 Juli 2022 menunjukkan bahwa cakupan imunisasi dasar lengkap (IDL) baru mencapai 33,4%. Peran seorang ibu pada program imunisasi sangatlah penting, ketidak lengkapan imunisasi dasar pada anak berisiko 2,2 kali pada ibu yang pendidikan rendah dibandingkan ibu yang berpendidikan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan pendidikan terhadap pengetahuan ibu tentang imunisasi dasar di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Matraman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* yang menggunakan uji *Chi-Square*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Matraman dengan jumlah responden sebanyak 100. Hasil analisis data dengan menggunakan *Chi-Square* di dapatkan nilai pearson *Chi-square* = 0.001. Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa Pendidikan memiliki hubungan terhadap pengetahuan ibu di Puskesmas Kecamatan Matraman

ABSTRACT

Name : Nadia Ananda Firman
NIM : 1921014
Title : *The relationship of education to knowledge of mothers about basic immunization in the work area of the Health Service Matraman District Health Center*
Counsellor : 1. Martini, SKM., MPH
2. Ns. Ria Efkelin S.Kep. M.M

Basic immunization is an immunization which given to children before they are 1 year old that includes vaccines against Bacillus Calmette-Guérin (BCG), Pentabio (DPT/Diphtheria Pertussis Tetanus, Hepatitis B, Oral Polio Vaccine (OPV), and Measles. Data from the Ministry of Health as of 14 July 2022 shows that the coverage of complete basic immunization (IDL) has only reached 33.4%. The role of a mother in the immunization program is very important, incomplete basic immunization in children has a risk of 2.2 times for mothers with low education compared to mothers with higher education. The purpose of this study was to see whether there was a relationship between education and mother's knowledge about basic immunization in the working area of the Matraman District Health Center. The method used in this study is Analytical with a Cross Sectional approach using the Chi-Square test. This research was conducted at the Matraman District Health Center with a total of 100 respondents. The results of data analysis using Chi-Square were obtained Pearson Chi-square = 0.001. Based on these results, it shows that the education factor has a relationship with the knowledge of mothers at the Matraman District Health Center.

Keywords: Educational , Basic Immunization

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENYATAAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Bagi masyarakat	3
1.4.2 Bagi Institusi	3
1.4.3 Bagi Responden.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan teori.....	4
2.1.1 Pengertian Pendidikan	4
2.1.2 Tingkat Pendidikan	4
2.1.3 Pengertian Imunisasi.....	5
2.1.4 Tujuan Dan Manfaat Imunisasi.....	6
2.1.5 Imunisasi DPT (<i>Difteri, Pertusis, Tetanus</i>)	7
2.1.6 Imunisasi Hepatitis-B.....	8
2.1.7 Imunisasi Polio.....	8
2.1.8 Imunisasi Campak.....	9

2.1.9 Imunisasi BCG (<i>Bacille Calmette-Guerin</i>)	10
2.1.0 Faktor Yang Berkaitan dengan Pemberian Imunisasi	11
2.1.0.1 Faktor Pemudah (<i>Predisposing Factor</i>)	11
2.1.0.2 Faktor Pemungkin (<i>Enabling Factor</i>).....	12
2.1.0.3 Faktor Penguat (<i>Reinforcing Factor</i>).....	13
2.2 Kajian Penelitian yang relevan	14
2.3 Kerangka Teori	16
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESA PENELITIAN.....	17
3.1 Kerangka Konseptual	17
3.2 Definisi Operasional	17
3.3 Hipotesa penelitian	18
BAB IV PROFILE TEMPAT PENELITIAN	19
4.1 Sejarah Singkat Pendirian Puskesmas Kecamatan Matraman	19
4.2 Visi Puskesmas	19
4.3 Misi Puskesmas Kecamatan Matraman.....	19
4.4 Keadaan Geografi	20
4.5 Sarana dan Prasarana.....	21
BAB V METODE PENELITIAN	22
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
5.2 Populasi Penelitian.....	22
5.3 Sampel Penelitian	22
5.3.1 Kriteria inklusi	22
5.3.2 Kriteria eksklusi:.....	23
5.3.3 Besar sample penelitian	23
5.4 Teknik Pengumpulan Data	23
5.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
5.6 Rencana Instrumen Penelitian	25
5.7 Uji Validitas dan Realibilitas.....	25
5.7.1 Uji Validitas	25
5.7.2 Uji Realibilitas	25
5.8 Teknik Analisis Data	27
5.8.1 Univariat	27

5.8.2 Bivariat	27
5.9 Etika Penelitian	27
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	29
6.1 Hasil Uji Univariat.....	29
6.2 Hasil Uji Bivariat	29
BAB VII PEMBAHASAN	30
7.1 Keterbatasan Penelitian	30
7.2 Hasil Pembahasan Penelitian	30
7.2.1 Hubungan Pendidikan Terhadap Imunisasi Dasar	30
7.2.2 Hubungan Pengetahuan Terhadap Imunisasi Dasar	30
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	33
8.1 Kesimpulan	33
8.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN.....	37
Lampiran 1 Lembar persetujuan	37
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	38
Lampiran 3 Hasil Uji Valid.....	42
Lampiran 4 Uji Realibilitas	44
Lampiran 5 Analisis Univariat	44
Lampiran 6 Analisis Bivariat	44
Lampiran 7 Surat Ijin penelitian dari STIKes RS Husada	45
Lampiran 8 Surat balasan dari sudin	46
Lampiran 9 Surat Etik Penelitian	47
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	48
Lampiran 11 Dokumentasi.....	49
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	50



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**GAMBARAN MASALAH PSIKOSOSIAL STRES DAN
KECEMASAN INDIVIDU TERDAMPAK
KEBAKARAN DEPO PERTAMINA
PLUMPANG**

SKRIPSI

PINDIA HANI SURYANDARI

1921015

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA**

2023



**GAMBARAN MASALAH PSIKOSOSIAL STRES DAN
KECEMASAN INDIVIDU TERDAMPAK
KEBAKARAN DEPO PERTAMINA
PLUMPANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelas sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Adminitrasi Kesehatan

Oleh
PINDIA HANI SURYANDARI
1921015

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
JULI,2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN MASALAH PSIKOSOSIAL STRES DAN KECEMASAN
INDIVIDU TERDAMPAK KEBAKARAN DEPO PERTAMINA
PLUMPANG**

Oleh;

PINDIA HANI SURYANDARI

1921015

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119.830.073



Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes
NIK : 121.930.085

Mengetahui

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprod

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Pindia Hani Suryandari

NIM : 1921015

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Pindia Hani Suryandari
NIM : 1921015
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Masalah Psikososial Stres dan
Kecemasan Individu Terdampak Kebakaran Depo
Pertamina Plumpang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)
Pembimbing Anggota : Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes (.....)
Penguji : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 25 Juli 2023

Yang menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Pindia Hani Suryandari

NIM : 1921015

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Gambaran Masalah Psikososial Stres dan Kecemasan Individu
Terdampak Kebakaran Depo Pertamina Plumpang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab

Jakarta, 25 Juli 2023
Yang menyatakan

Pindia Hani Suryandari
NIM : 1921015

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pindia Hani Suryandari
NIM : 1921015
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Gambaran Masalah Psikososial Stres dan Kecemasan Individu terdampak
Kebakaran Depo Pertamina Plumpang**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juli 2023
Yang menyatakan

Pindia Hani Suryandari

*Karya Ilmiah : Karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang Maha Esa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya, banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai gambaran masalah psikososial individu terdampak kebakaran Depo Pertamina Plumpang. Peneliti menyadari juga bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan serta sebagai pembimbing utama yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ibu Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku penguji yang telah memberi masukan dan mengarahkan peneliti dalam Menyusun skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi peneliti selama menjadi mahasiswa.
6. Kelurahan Rawabadak Selatan yang telah memberikan perizinan serta membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.
7. Pristanto Ria Irawan, S.E., S.Sos., M.M yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bun Hen Tjhoi/Hasan Basri dan Pristiyanti Dwi Anjarni selaku kedua Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik dan membesarkan peneliti.
9. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook selaku orang yang istimewa yang secara tidak

langsung memberikan motivasi semangat lewat karya-karyanya selama perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.

10. Tuan pemilik NIM 2021011 yang telah bersama peneliti pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Tetap bersama dan tidak tunduk pada apa-apa. Tabah sampai akhir.
11. Sahabat tercintaku Nurul Lutfia, yang selalu ada saat senang dan sedih yang telah berjuang dan tumbuh bersama hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, perhatian dan memberikan yang terbaik kepada peneliti.
12. Sahabat-sahabat sekolahku Arianti, Rifdah, Aulia, dan Fiantika yang selalu memberikan dukungan, hal sedih dan senang yang dilalui dari masa SMA sampai sekarang.
13. Priskha yang telah menemani serta memberikan dukungan dan semangat, hal sedih dan senang yang dilalui dari semester 1 sampai sekarang.
14. Terakhir, untuk diri sendiri karena telah bertahan untuk tetap hidup sampai pada di titik ini. Terima kasih karena telah menyelesaikan perkuliahan sampai pada penulisan skripsi dengan baik meski harus berjalan dengan tertatih.

Akhirnya kepada mereka senantiasa peneliti berharap semoga Tuhan yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca umumnya, amin.

Jakarta, Juli 2023
Peneliti

Pindia Hani Suryandari

ABSTRACT

Name : Pindia Hani Suryandari
Title : *Description of Psychosocial Problems Stres and Anxiety of Individuals Affected by Fire at Depo Pertamina Plumpang*
Counsellor : 1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
2. Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes

Disaster is an event or series of events that endangers and disrupts the lives and livelihoods of the wider community caused by natural factors, non-natural factors, as well as human factors. The purpose of this study was to describe the psychosocial problems stres and anxiety of individuals affected by the North Jakarta Pertamina plumpang depot fire. This research uses quantitative research methods using descriptive studies. This study used distributing questionnaires. In this study, the sample used was 93 respondents who were directly affected by the Pertamina plumping depot fire in North Jakarta. The results of this study indicate that there is a high level of stres in the adult male category (26-45 years) with a moderate level of stres, amounting to 17 respondents. Followed by the category of adult women (26-45 years) with a moderate level of stres, totaling 16 respondents. Meanwhile, the highest level of anxiety was in the category of adult males (26 - 45 years) with a moderate level of anxiety, totaling 19 respondents. Followed by the category of adult women (26-45 years) with a moderate level of anxiety, totaling 17 respondents. The conclusion from this study is that the highest level of stres is in adult women with moderate stres levels, while the highest level of anxiety is the most severe level in all ages of men and women. It is also hoped that the results of this study can provide additional insight and knowledge related to psychosocial problems and disasters, and this research can help future researchers determine the level of stres and anxiety of individuals affected by fire disasters.

Keywords: *psychosocial, stres, and anxiety*

ABSTRAK

Nama : Pindia Hani Suryandari
Judul : Gambaran Masalah Psikososial Stres dan Kecemasan Individu
Terdampak Kebakaran Depo Pertamina Plumpang
Pembimbing : 1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
2. Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes

Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang membahayakan dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat luas yang disebabkan oleh faktor alam, faktor non alam, maupun faktor manusia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran masalah psikososial stres dan kecemasan individu terdampak kebakaran depo Pertamina Plumpang Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan studi deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan berjumlah 93 responden yang terdampak langsung kebakaran depo Pertamina Plumpang Jakarta Utara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tingkat stres paling banyak berada pada kategori laki-laki dewasa (26 – 45 tahun) dengan tingkat stres sedang yang berjumlah 17 responden. Disusul oleh kategori perempuan dewasa (26 – 45 tahun) dengan tingkat stres sedang yang berjumlah 16 responden sedangkan pada tingkat kecemasan paling banyak berada pada kategori laki-laki dewasa (26 - 45 tahun) dengan tingkat kecemasan sedang yang berjumlah 19 responden. Disusul oleh kategori perempuan dewasa (26 – 45 tahun) dengan tingkat kecemasan sedang yang berjumlah 17 responden. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat stres paling tinggi berada pada usia dewasa perempuan dengan tingkat stres sedang, sedangkan tingkat kecemasan paling tinggi yaitu tingkat paling berat pada semua usia laki-laki dan perempuan. Diharapkan juga hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan masalah psikososial dan bencana serta dengan penelitian ini dapat membantu peneliti selanjutnya untuk mengetahui tingkat stres dan kecemasan individu terdampak bencana kebakaran.

Kata kunci : psikososial, stres, dan kecemasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II	6
2.1 Tinjauan Literatur.....	6
2.1.1 Masalah Psikososial.....	6
2.1.2 Kebakaran	19
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Teori.....	26
BAB III.....	28
3.1 Kerangka Konseptual	28
3.2 Definisi Operasional.....	28
BAB IV	31
4.1 Profil Lokasi Penelitian	31

4.1.1	Visi dan Misi.....	31
4.1.2	Struktur Organisasi	32
4.1.3	Letak Geografis	32
4.1.4	Kondisi Demografi	33
BAB V	35
5.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
5.2	Populasi Penelitian	35
5.3	Sampel.....	35
5.3.1	Kriteria Sampel.....	36
5.4	Teknik Pengumpulan Data	36
5.4.1	Kuesioner.....	36
5.4.2	Dokumentasi	37
5.5	Tempat dan Waktu	37
5.6	Instrumen Penelitian.....	37
5.7	Teknik Analisis Data.....	38
5.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
5.8.1	Uji Validitas.....	38
5.8.2	Uji Reliabilitas	39
5.9	Etika Penelitian.....	40
BAB VI	41
6.1	Uji Univariat.....	41
6.1.1	Stres dan Kecemasan	41
6.1.2	Jenis Kelamin.....	41
6.1.3	Usia.....	42
6.1.4	Stres dan Kecemasan Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	43
BAB VII	48
7.1	Keterbatasan Penelitian	48
7.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
BAB VIII	60
8.1	Kesimpulan.....	60
8.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63

Lampiran 17: Lembar Bimbingan



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Pindia Hani Suryandari
 NIM : 1921015
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Gambaran Masalah Psikososial Stres dan Kecemasan Individu
 Terdampak Kebakaran Depo Pertamina Plumpang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	10 Maret 2023	Judul, latar belakang, cek plagiat, tambahkan data lapangan	<i>Ria</i>	
2	16 Maret 2023	Tambahkan penelitian orang lain, pendapat para ahli, tambah literatur	<i>Ria</i>	
3	21 Maret 2023	DO sesuai modul, tambah literatur, masalah penelitian	<i>Ria</i>	
4	23 Maret 2023	Psikososial lebih subject, bab 4 kerangka teori dan konsep	<i>Ria</i>	
5	24 Maret 2023	Revisi bab 4	<i>Ria</i>	
6	27 Maret 2023	Do, kuesioner	<i>Ria</i>	
7	6 April 2023	Mengganti Judul	<i>Ria</i>	
8	10 April 2023	Perbaiki latar belakang, tambahkan teori	<i>Ria</i>	
9	12 April 2023	Kerangka konsep dan teori	<i>Ria</i>	
10	12 Juli 2023	Nyusun bab 6	<i>Ria</i>	
11	13 Juli 2023	Revisi bab 6	<i>Ria</i>	
12	17 Juli 2023	Perbaiki bab pembahasan	<i>Ria</i>	
13	18 Juli 2023	Perbaiki Mendeley	<i>Ria</i>	
14	20 Juli 2023	Perbaiki abstrak	<i>Ria</i>	

Jakarta, 25 Juli 2023
 Pembimbing Utama

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M.)
 NIK. 119.830.073

Catatan:
 Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAK/70



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Pindia Hani Suryandari
NIM : 1921015
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Masalah Psikososial Stres dan Kecemasan Individu
Terdampak Kebakaran Depo Pertamina Plumpang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	10 Maret 2023	Judul, latar belakang, tambahkan data lapangan		
2	16 Maret 2023	Pendapat para ahli, tambah literatur		
3	21 Maret 2023	DO sesuai modul, masalah penelitian		
4	23 Maret 2023	bab 4 kerangka teori dan konsep		
5	24 Maret 2023	Revisi bab 4		
6	27 Maret 2023	Do, kuesioner, kerangka teori dan konsep		
7	6 April 2023	Mengganti Judul, latar belakang		
8	10 April 2023	Perbaiki latar belakang, tambahkan teori		
9	12 April 2023	Kerangka konsep dan teori		
10	12 Juli 2023	Nyusan bab 6, cek plagiat		
11	13 Juli 2023	Revisi bab 6, sampel dan jenis penelitian		
12	17 Juli 2023	Perbaiki bab pembahasan		
13	18 Juli 2023	Perbaiki Mendeley		
14	20 Juli 2023	Perbaiki kerangka konsep		

Jakarta, 25 Juli 2023
Pembimbing Anggota

(Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes)
NIK. 121.930.085

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN SISTEM *ONE STOP SERVICE* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT UMUM
HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**RIA AYU KARTIKA
1921017**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
2023**



**HUBUNGAN SISTEM *ONE STOP SERVICE* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT UMUM
HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh :
RIA AYU KARTIKA
1921017

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
*JULI, 2023***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ria Ayu Kartika

NPM : 1921017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN SISTEM *ONE STOP SERVICE* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT UMUM HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK TAHUN 2023

Oleh :

RIA AYU KARTIKA

1921017

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Ellynia, S.E., M.M
NIK : 216.790.057

Pembimbing Anggota



Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes
NIK : 121.930.085

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprodi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ria Ayu Kartika
NIM : 1921017
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Sistem *One Stop Service* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2023.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Administrasi kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ellynia, S.E., M.M

(.....)

Pembimbing Anggota : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

(.....)

Penguji : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2023

Yang menyetujui
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya.

Nama : Ria Ayu Kartika

NIM : 1921017

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Sistem *One Stop Service* dengan Tingkat Kepuasan
Pasien Poli Obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha
Afiah Depok Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang menyatakan



Ria Ayu Kartika

1921017

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada,
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ria Ayu Kartika

NIM : 1921017

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Fakultas : STIKes RS Husada

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes RS Husada **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

“ Hubungan Sistem *One Stop Service* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2023”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2023
Yang menyatakan



(Ria Ayu Kartika)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai penerapan pelayanan prima pada pasien. Penulis menyadari juga bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada dan pembimbing utama penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan serta motivasi serta perbaikan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ibu Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku dosen pembimbing anggota kami yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Bapak Mas Agung S. Aji, SKM, MSI selaku Diklat SDM RSU Hasanah Graha Afiah yang telah banyak membantu penulis dalam perizinan penelitian di rumah sakit.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik dan membesarkan penulis dengan segenap hati.
7. Keluarga, Kakak, Abang, Adik sepupu yang sudah selalu direpotkan dengan segala huru hara, kerempongan selama proses penyusunan skripsi.
8. Pagabatku tersayang Nadia Ananda, Leny Cleriyani, Vina Kartika Apriani, Dinda Astri Pusparini, Aniva Putri Febrani, Yasinta Alviani, Lia Noviyanti yang tidak bosan menemani, memberikan semangat, masukan serta saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

9. Teman teman Prodi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada angkatan pertama yang telah setia menemani dan saling memberikan semangat selama kurang lebih empat tahun menjalani masa masa indah kuliah.
10. Secara pribadi penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang selama ini terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Allah Yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Amin

Jakarta, 24 Juli 2023

Penulis



Ria Ayu Kartika

ABSTRAK

Nama : Ria Ayu Kartika
Judul : Hubungan One Stop Service dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli
Obgyn di Rumah Sakit Umum Graha Afiah Depok Tahun 2023
Pembimbing : 1. Ellynia, S.E., M.M
: 2. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

Standar pelayanan merupakan ukuran standar dalam kualitas kinerja berfungsi sebagai acuan dalam menyelenggarakan layanan berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau dan teratur. Standar pelayanan *one stop service* merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam satu ruangan, semakin mudah proses pelayanan maka kepuasan pasien pun semakin meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan standar pelayanan one stop service dengan tingkat kepuasan pasien poli obgyn. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan metode survey dan korelasional dengan uji spearman Rho. Penelitian ini dilakukan di Poli Klinik Hasanah Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok dengan jumlah 100 responden pasien poli obgyn. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil analisis data menunjukkan bahwa standar pelayanan yang terdiri 6 indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki nilai sig (2-tailed) 0,000 yang artinya keenam indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara standar pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien poli obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2023.

Kata kunci : Standar Pelayan Publik, *One Stop Service* dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Name : Ria Ayu Kartika
Title : *Relationship of One Stop Service with Poly Obgyn Patient Satisfaction Level at Graha Afiah Depok General Hospital in 2023*
Counsellor : 1. Ellynia, S.E., M.M
: 2. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes

Service standard is a standard measure of performance quality that functions as a reference in providing quality, fast, easily accessible, affordable and regular services. One stop service standard is a series of activities carried out in one room, the easier the service process, the higher patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between one-stop service standards and the level of patient satisfaction in ob-gyn polyclinics. The research method used is descriptive quantitative with survey methods and correlational with the Spearman Rho test. This research was conducted at the Hasanah Polyclinic, Hasanah Graha Afiah General Hospital, Depok, with a total of 100 ob-gyn poly patient respondents. The instrument in this study used a questionnaire. The results of data analysis show that service standards consisting of 6 indicators, namely service procedures, turnaround time, service fees, service products, infrastructure and competence of service providers have a sig (2-tailed) value of 0.000, which means that the six indicators have a significant relationship. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between service standards and the level of patient satisfaction at the ob-gyn polyclinic at Hasanah Graha Afiah Depok General Hospital in 2023.

Keywords : *Public Service Standards, One Stop Service and Patient Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Umum	3
1.4.2 Tujuan Khusus	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep Pelayanan Publik	6
2.2 Konsep One Stop Service.....	9
2.3 Kepuasan Pasien.....	12
2.4 Kajian Penelitian yang Relevan	14
2.5 Kerangka Teori.....	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
 PENELITIAN.....	19

	3.1 Kerangka Konseptual	19
	3.2 Definisi Operasional.....	20
	3.3 Hipotesis.....	23
BAB IV	PROFILE PENELITIAN	25
	4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah....	25
	4.2 Visi Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah.....	25
	4.3 Misi Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah.....	25
	4.4 Motto Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah.....	26
	4.5 Poli Klinik Hasanah.....	26
	4.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah..	27
BAB V	METODE PENELITIAN	28
	5.1 Desain Penelitian.....	28
	5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
	5.3 Populasi dan Sampel	28
	5.3.1 Populasi	28
	5.3.2 Sampel.....	29
	5.3.2.1 Kriteria Sampel	30
	5.3.2.2 Teknik Sampling	30
	5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
	5.4.1 Metode Kuesioner	31
	5.4.2 Telaah Dokumen	32
	5.5 Jenis Data	32
	5.5.1 Data Primer	32
	5.5.2 Data Sekunder	32
	5.6 Teknik Analisis Data.....	32
	5.5.1 Analisis Univariat.....	32
	5.5.2 Analisis Bivariat.....	33
	5.7 Instrumen Penelitian.....	33
	5.7.1 Uji Validitas	33
	5.7.2 Uji Reliabilitas	35
	5.8 Etika Penelitian	36
BAB VI	HASIL PENELITIAN.....	37
BAB VII	PEMBAHASAN	43
	7.1 Keterbatasan Penelitian	43
	7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
BAB VIII	PENUTUP	50
	8.1 Kesimpulan.....	50
	8.2 Saran	52
	DAFTAR PUSTAKA	54
	LAMPIRAN.....	

Lampiran 16 : Lembar Bimbingan Konsultasi



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Ria Ayu kartika
NIM : 1921017
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Sistem *One Stop Service* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli
Klinik Hasanah di RSU HGA Depok

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	09 Maret 2023	Bab I ketertarikan judul yang disepakati		Lanjutkan untuk membuat Bab 1 dan 2
2	13 Maret 2023	Bab II, tata cara penulisan bab 2		Koreksi beberapa tulisan dan ketetapan teori yang digunakan, lanjut ke Bab III
3	14 Maret 2023	Acc Bab II		Lanjut ke Bab III
4	15 Maret 2023	Bab III		Koreksi kerangka pemikiran
5	23 Maret 2023	Bab IV dan pemantapan teori		Koreksi Bab IV
6	29 Maret 2023	Acc Bab I dan IV		Maju persiapan smpro

Jakarta, 29 Maret 2023
Pembimbing Utama

(Ellynia, S.E., M.M.)

NIK. 216790057



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Ria Ayu kartika
NIM : 1921017
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Sistem *One Stop Service* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
7	3 April 2023	Konsultasi Penggantian Judul dari pengaruh menjadi hubungan		Ok di ganti & disesuaikan.
8	11 April 2023	Konsultasi Bab 1-4 revisi metodologi penelitian menurut sumber buku sugiyono 2019		Metode mengg. Buku Sugiyono kerbau.
9	06 Juni 2023	Konsultasi hasil Uji Validitas 30 responden		ok dilanjutkan.
10	14 Juli 2023	Konsultasi Bab 1-7		lanj. dalam kuesioner to Responden
11	17 Juli 2023	Konsultasi perbaikan susunan Bab 1-8		ok
12	18 Juli 2023	Konsultasi pengecekan revisi susunan bab 1-8		ok
13	20 Juli 2023	Evaluasi bab 1-8		di proses hasil & di Acc. Prostatagan.
14	21 Juli 2023	ACC bab 1-8		OK Acc. siap sidang

Jakarta, 21 Juli 2023
Pembimbing Utama

(Ellynia, S.E., M.M)

NIK. 216790057



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Ria Ayu kartika
NIM : 1921017
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Sistem *One Stop Service* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli
Klinik Hasanah di RSU HGA Depok

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	23 Maret 2023	Konsultasi Bab III		
2	25 Maret 2023	Konsultasi Bab III dan Bab IV		
3	26 Maret 2023	Konsultasi menentukan sampel penelitian		
4	28 Maret 2023	Koreksi hasil revisi Bab IV		
5	29 Maret 2023	Bab III dan Bab IV		

Jakarta, 29 Maret 2023
Pembimbing Anggota

(Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes)

NIK. 121930085



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Ria Ayu kartika
NIM : 1921017
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Sistem *One Stop Service* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Obgyn di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
6	2 April 2023	Konsultasi pengajuan penggantian Judul		
7	06 April 2023	Konsultasi revisi kuesioner		
8	13 April 2023	Konsultasi revisi kuesioner (menghilangkan nama rs)		
9	09 Juli 2023	Cara uji validitas		
10	10 Juli 2023	Konsultasi Bab 5		
11	14 Jul 2023	Konsultasi pemahaman tentang uji validitas dan uji reliabilitas		
12	17 Juli 2023	Konsultasi bab 1-7		
13	18 Juli 2023	Konsultasi profile tempat penelitian		
14	19 Juli 2023	Konsultasi bab 1-8		
15	20 juli 2023	Konsultasi revisi di bab pembahasan		
16	21 Juli 2023	ACC bab 1-8		

Jakarta, 21 Juli 2023
Pembimbing Anggota

(Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes)

NIK. 121930085



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN PERILAKU PETUGAS
KESEHATAN LINGKUNGAN DAN *CLEANING SERVICE*
DALAM PENGELOLAAN LIMBAH MEDIS
DI RS Y TAHUN 2023**

SKRIPSI

SISCA NUR SHAFIKA

1921018

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023**



**HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN PERILAKU PETUGAS
KESEHATAN LINGKUNGAN DAN *CLEANING SERVICE*
DALAM PENGELOLAAN LIMBAH MEDIS
DI RS Y TAHUN 2023**

SKRIPSI


Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh
SISCA NUR SHAFIKA
1921018

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
*JULI, 2023***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sisca Nur Shafika
NPM : 1921018
Tanda Tangan : 
Tanggal : 28 Juli 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN PERILAKU PETUGAS KESEHATAN LINGKUNGAN DAN *CLEANING SERVICE* DALAM PENGELOLAAN LIMBAH MEDIS DI RS Y TAHUN 2023

Oleh:

SISCA NUR SHAFIKA
1921018

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Martini, S.KM., M.P.H
(NIK. 0303027502)

Pembimbing Anggota



Yurita Mailintina, S.Tr. Keb., MARS
(NIK. 122 910 098)

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kapodi

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas
Kesehatan lingkungan dan *Cleaning Service* Pengelolaan
Limbah Medis di RS Y Tahun 2023
Nama : Sisca Nur Shafika
NIM : 1921018

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing Akademik untuk diajukan
pada Seminar Skripsi Jurusan sarjana Administrasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

Jakarta, 22 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing Utama



Martini, S.KM., M.P.H

NIK : 0303027502

Pembimbing Anggota



Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS




NIK : 122 910 098

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Sisca Nur Shafika
NPM : 1921018
Program Studi : S1 Administrasi kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pengaruh dan Perilaku Petugas
Kesehatan lingkungan dan *Cleaning Service*
Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit
Y Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada program Studi Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Martini, S.KM., M.P.H ()
Pembimbing II : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS ()
Penguji : Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Juli 2023

Yang Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Ellyntia, S.E., M.M
Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya.

Nama : Sisca Nur Shafika

NIM : 1921018

Program Studi : S1 Administrasi kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan pengetahuan dan perilaku petugas kesehatan lingkungan dan *cleaning service* dalam pengelolaan limbah medis di rumah sakit Y

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian pertanyaan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab

Jakarta,.....
Yang Menyatakan



Sisca Nur Shafika
NIM: 1921018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sisca Nur Shafika

NIM : 1921018

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Fakultas : STIKes RS Husada

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y Tahun 2023 Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini Sekolah Tinggi Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Sisca Nur Shafika)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang maha esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya, banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai penerapan pelayanan prima pada pasien. Penulis menyadari juga bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Erani Soengkono, MARS, selaku Direktur utama RS Y yang telah memberikan izin untuk pengambilan data skripsi.
2. Ellynia, S.E., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
3. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M., sebagai ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada
4. Martini, S.KM., M.P.H selaku Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.
5. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS selaku Pembimbing anggota yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.
6. Apriliana Pipin, S.Tr.Keb., M.Kes selaku Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi penguji dalam sidang skripsi ini.
7. Segenap dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa
8. Kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik dan membesarkan kami
9. Kepada teman-teman Atika, Dea dan Yuli yang telah membantu dan menolong saya dalam pengerjaan skripsi saya dengan kesabaran, canda tawa dan motivasi yang telah diberikan.

10. Kepada Mahasiswa/I Administrasi Kesehatan Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama demi mencapai tujuan yang sama, untuk mendapatkan gelar sarjana yang begitu banyak kenangan. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman luar biasa bersama kalian akan menjadi kenangan yang tidak dapat terlupakan dan sangat dirindukan.

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Allah SWT atau Tuhan YME membalas budi baik tersebut dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Aamiin

Jakarta, Juli 2023

Penulis



Sisca Nur Shafika

ABSTRAK

Nama : Sisca Nur Shafika
Judul : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y Tahun 2023
Pembimbing : 1. Martini, S.KM., M.P.H
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

Rumah sakit adalah sebuah fasilitas umum yang telah dimiliki oleh pemerintah maupun swasta yang mempunyai peran sangat penting serta strategis dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Perilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya dapat terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan APD (Alat Pelindung Diri). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan perilaku petugas kesling dan *cleaning service* dalam pengelolaan limbah medis di rumah sakit Y. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan uji spearman rho. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Y dengan jumlah 74 responden. Terdapat variabel independent dalam penelitian ini yaitu pengetahuan dan dependen yaitu Perilaku. Instrument penelitian dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis data, yaitu dengan adanya nilai $r = 673$ dan nilai signifikan = 0,000. Berdasarkan hasil uji statistic yang didapatkan yaitu adanya hubungan antara pengetahuan dengan Perilaku. Dari kesimpulan ini dalam penelitian adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan perilaku petugas kesling dan *cleaning service* dalam pengelolaan limbah medis .

Kata kunci : Pengetahuan, Perilaku dan Pengelolaan Limbah Medis

ABSTRACT

Name : Sisca Nur Shafika
Title : *The Relationship Between Knowledge and Behavior
Environmental Health Workers and
Cleaning Service in the Management of Medical Waste at Y
Hospital in 2023*
Counsellor : 1. Martini, S.KM., M.P.H
2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS

The hospital is a public facility owned by the government and the private sector which has a very important and strategic role in efforts to improve public health services. Human behavior is essentially an action or activity from humans, both observable and non-observable by human interactions with their environment which are manifested in the form of knowledge, attitudes, and actions of PPE (Personal Protective Equipment). The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge and the behavior of slinging staff and cleaning services in the management of medical waste at Y hospital. The research method used was descriptive with a quantitative approach and using the Spearman rho test. This research was conducted at hospital Y with a total of 74 respondents. There is an independent variable in this study, namely knowledge and the dependent variable, namely behavior. Research instrument using a questionnaire. The results of data analysis using Spearman Rho, obtained a value of $r = 673$ and a significant value = 0.000. Based on the statistical test results obtained, there is a relationship between knowledge and behavior. From this conclusion in research is there is a significant relationship between knowledge and behavior.


Keywords : *Knowledge, Behavior and Medical Waste Management*

DAFTAR ISI











HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULIS	
SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAS ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Rumah Sakit	5
2.1.1 Tugas Rumah Sakit	6
2.1.2 Definisi Pengetahuan Petugas	7
2.1.3 Definisi Perilaku Petugas Kesling dan Cleaning Service	10
2.1.4 Limbah Medis di Rumah Sakit	11
2.1.5 Dampak Negatif Limbah Rumah Sakit	13
2.1.6 Jenis Limbah Medis	13
2.1.7 Pengelolaan Limbah Medis	16
2.2 Kajian Penelitian yang relevan	18
2.3 Kerangka Teori	21

BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..	
	3.1 Kerangka Konsep	22
	3.2 Definisi Operasional.....	22
	3.3 Hipotesis	24
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	4.1 Desain Penelitian	26
	4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
	4.3 Populasi dan Sampel.....	26
	4.3.1 Populasi.....	26
	4.3.2 Sampel.....	27
	4.3.2.1 Kriteria Sampel	27
	4.3.2.2 Cara Pengambilan Sampel	28
	4.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	28
	4.4.1 Jenis Data	28
	4.4.2 Metode Analisis Data.....	28
	4.4.3 Instrumen Penelitian	29
	4.5 Uji Validitas dan Reabilitas	29
	4.6 Teknik Analisis Data.....	31
	4.6.1 Analisis Univariat	31
	4.6.2 Analisis Bivariat.....	32
	4.7 Etika Penelitian	33
BAB V	PROFIL TEMPAT PENELITIAN	
	5.1 Sejarah Rumah Sakit Y	34
	5.2 Visi Misi.....	34
	5.3 Fasilitas dan Pelayanan	35
	5.5 Sarana dan Prasarana	37
BAB VI	ANALISIS DATA.....	
	6.1 Uji Instrumen	41
	6.1.1 Uji Validitas	41
	6.1.2 Uji Realibilitas	42
	6.2 Analisis Univariat	43
	6.3 Analisis Bivariat.....	46
BAB VII	PEMBAHASAN.....	
	7.1 Keterbatasan Penelitian.....	48
	7.2 Pembahasan.....	49
BAB VIII	PENUTUP	
	8.1 Kesimpulan	54
	8.2 Saran	55
	DAFTAR PUSTAKA.....	53
	DAFTAR SINGKATAN.....	
	LAMPIRAN	

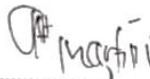
Lampiran 18 : Lembar Konsultasi Pembimbing

	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
---	--

Nama Lengkap : Sisca Nur Shafika
 NIM : 1921018
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	6, maret 2023	Menentukan Judul Penelitian		ganti judul.
2	7 Maret 2023	Konsul Judul Penelitian		sewa dia
3	9 Maret 2023	Konsul Bab I		perbaiki
4	14 Maret 2023	Konsul Bab I dan II		perbaiki
5	18 Maret 2023	Konsul Revisi Bab I dan II		Revisi
6	21 Maret 2023	Konsul Bab III dan IV		Revisi
7	24 Maret 2023	Konsul Revisi Bab III dan IV		Revisi
8	27 Maret 2023	Konsul perbaikan proposal beserta tanda tangan		perbaikan
9	10 April 2023	Konsul Revisi perbaikan koreksi dari penguji, dan pembimbing anggota		perbaikan
10	17 April 2023	Revisi Bab III		Revisi

Jakarta, 17 April 2023.
 Pembimbing I / II


 (.....)

NIK.

Catatan:
 Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Sisca Nur Shafika
NIM : 1921018
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
11	13 Mei 2023	Konsul revisi judul mengenai tentang siapa petugas yang akan dituju		Perubahan cleaning + kesling
12	15 Mei 2023	Revisi dari Bab III dan IV		Revisi
13	25 Mei 2023	Konsul Revisi skripsi dari Rumah sakit		Revisi
14	31 Mei 2023	Revisi penambahan tentang definisi pengetahuan dan perilaku petugas kesling dan <i>cleaning service</i>		Penambahan Teori
15	19 Mei 2023	Konsul Revisi perbaikan dari rumah sakit dari penulisan		Revisi
16	23 Maret 2023	Konsul penambahan daftar singkatan dan perbaikan bab V		Perubahan
17	13 Juli 2023	Konsul Bab V dan Bab VII		perbaikan
18	17 Juli 2023	Konsul Bab VI sampai Bab VIII		perbaikan
19	26 Juli 2023	Konsul revisi dari bab I sampai bab VIII		perbaikan
20				

Jakarta, 26 Juli 2023
Pembimbing I / II

NIK.

Catatan:
Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Sisca Nur Shafika
NIM : 1921018
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	8 Maret 2023	Konsul judul Penelitian dan Bab I		
2	9 Maret 2023	Revisi dari Bab I		
3	25 Mei 2023	Konsul Revisi Bab I sampai bab IV		
4	16 Mei 2023	Revisi Revisi penambahan di Bab I dan II		
5	23 Mei 2023	Konsul Revisi Bab III dan IV		
6	29 Maret 2023	Konsul perbaikan proposal bab I sampai bab IV		
7	12 April 2023	Konsul revisi perbaikan proposal koreksi dari penguji, dan pembimbing anggota		
8	17 April 2023	Konsul Bab II s/d V beserta penulisan		
9	8 Juli 2023	Konsul tentang r tabel		
10	25 Juli 2023	Konsul bab V s/d bab VIII		



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

Nama Lengkap : Sisca Nur Shafika
NIM : 1921018
Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan dan *Cleaning Service* Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
11	27 Juli 2023	Konsul perbaikan tulisan dan lampiran		
12	8 Agustus 2023	Revisi dari Bab I sampai bab VIII		
13	10 Agustus 2023	Konsul Revisi bab IV, VI sampai VIII		
14	11 Agustus 2023	Revisi Revisi penambahan di Bab V dan VII		
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Jakarta, 11 Agustus 2023
Pembimbing Anggota

(Yurita Marlantina, S.Tr. Keb., MARS)

NIK. 122.910.098

Catatan:
Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70

Lampiran 19 : Revisi sidang



LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI
MAHASISWA S1-ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA

Nama : Sisca Nur Shafika
 NIM : 1921018
 Tanggal Ujian : 28 Juli 2023
 Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Petugas Kesehatan Lingkungan Dalam Pengelolaan Limbah Medis di Rumah Sakit Y

Pembimbing/Penguji	List Masukan dan Revisi	Bukti Perbaikan (Halaman/baris keberapa)	Tandatangan
Martini, S.KM., M.P.H	1.		
Yurita Mailintina, S.Tr. Keb., MARS	Perbaikan penulisan	Cover sampai bab VIII	
Apriliana Pipin, S.Tr. Keb., M.Kes	Judul	Cover, i, ii, iii, iv, v, ix, x	
	Kata pengantar lihat lagi di modul	vii	
	Abstrak terdapat pengulangan kata	ix, x	
	Paragraf bab I dibagi per tema	Halaman 1	
	Gambar tabel 2.1 dirapihkan	Halaman 16, 17	
	Jarak spasi 2.2 kajian peneliiian yang relevan	Halaman 18	
	Judul dalam tabel 2.2 di bold	Halaman 18	
	Jenis penelitian dan sampel digabung dan ditambahkan perbedaan dan persamaan di tabel kajian relevan	Halaman 18, 19, 20	
	Jarak spasi antara kajian relevan dengan kerangka teori dibenarkan	Halaman 21	
	Tabel kerangka teori dirapihkan	Halaman 21	
	Tabel uji univariat responden dinarasikan	Halaman 44	



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN KINERJA PETUGAS
ADMINISTRASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS KECAMATAN
TAMAN SARI TAHUN 2023**

SKRIPSI

VINA KARTIKA APRIANI

1921019

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA**

JAKARTA

2023



**HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN KINERJA PETUGAS
ADMINISTRASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS KECAMATAN
TAMAN SARI TAHUN 2023**

SKRIPSI

VINA KARTIKA APRIANI

1921019

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JULI, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DALAM PENGGUNAAN APLIKASI E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS KECAMATAN TAMAN SARI TAHUN 2023

Oleh :

VINA KARTIKA APRIANI

1921019

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama



Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
NIK. 122 910 098

Pembimbing Anggota



Ludovikus, M.Pd
NIK. 122 950 099

Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Vina Kartika Apriani

NIM : 1921019

Tanda Tangan : 

Tanggal : 18 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Vina Kartika Apriani
NPM : 1921019
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas
Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-
Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari Tahun
2023.

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS (.....)
Pembimbing Anggota: Ludovikus, M.Pd (.....)
Penguji : Ellynia, S.E., M.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juli 2023

Yang Menyetujui
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

**HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Vina Kartika Apriani

NIM : 1921019

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari Tahun 2023.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadae dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 18 Juli 2023

Yang Menyatakan


Vina Kartika Apriani
NIM : 1921019

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vina Kartika Apriani

NPM : 1921019

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

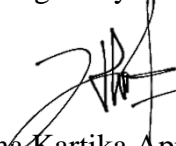
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari Tahun 2023.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 18 Juli 2023
Yang menyatakan


(Vina Kartika Apriani)

*Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari”. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Administrasi Kesehatan di STIKes RS Husada.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis beranggapan bahwa ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Namun penulis juga menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan di dalamnya terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun amat sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan selanjutnya agar lebih baik lagi.

1. Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua STIKes RS Husada dan penguji sidang skripsi, penulis mengucapkan terima kasih atas arahan serta masukan yang telah diberikan.
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Wakil Ketua II serta Ketua Program Studi S1 Administrasi Kesehatan
3. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS selaku Pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama perbaikan dalam menyelesaikan skripsi

4. Ludovikus, M.Pd selaku Pembimbing anggota yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Para dosen Administrasi Kesehatan yang telah mendampingi serta memberikan pembelajaran yang berharga selama delapan semester ini.
6. Kepada seluruh petugas Puskesmas Kecamatan Taman Sari yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
7. Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada bapak IR. Abdurachman dan ibu Farida yang telah membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kepercayaan hingga penulis mencapai pendidikan perguruan tinggi.
8. Kepada keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan kekuatan melalui dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.
9. Kepada teman-teman pagabat Nadia, Aniva, Lia, Dinda, Leny, Yasinta, dan Ria ayu yang telah membantu dan mendorong saya dalam pengerjaan skripsi dengan tawa dan juga tekanan yang diberikan.
10. Kepada Mahasiswa/I Administrasi Kesehatan Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama demi mencapai tujuan yang sama, untuk mendapatkan gelar sarjana yang begitu banyak kenangan. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman luar biasa bersama kalian akan menjadi momen yang tidak dapat terlupakan dan sangat dirindukan.
11. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah menghadirkan orang-orang baik dan luar biasa dalam hidup penulis.
12. *Last but not least, I wanna me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Maka dari itu, Penulis mengharapkan saran yang membangun dari para pembaca demi penyempurnaan skripsi ini dan penulis harapan dengan disusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis sebagai syarat kelulusan, namun dapat bermanfaat untuk masyarakat terutama yang berkaitan dengan Sistem Informasi Puskesmas.

Jakarta, 18 Juli 2023

Peneliti



Vina Kartika Apriani
1921019

ABSTRAK

Nama : Vina Kartika Apriani

Judul : Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari 2023.

Pembimbing : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
2. Ludovikus, M.Pd

Sistem Informasi Kesehatan suatu pengolahan informasi secara sistematis di semua tingkat pemerintahan dalam rangka penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Sistem informasi yang saat ini sedang dikembangkan di puskesmas adalah E-Puskesmas. E-Puskesmas adalah aplikasi manajemen Puskesmas yang fungsi utamanya mengolah data pasien mulai dari pendaftaran, pemeriksaan (diagnosis) dan pengobatan pasien. Akan tetapi terdapat kendala pada tingkat pengetahuan petugas dalam menggunakan aplikasi E-Puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar hubungan pengetahuan dengan kinerja petugas administrasi dalam penggunaan aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan uji spearman rho. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Taman Sari dengan jumlah 37 responden. Variabel independen pada penelitian ini pengetahuan dan dependen adalah kinerja. Instrumen pada penelitian menggunakan kuesioner. Hasil analisis data dengan menggunakan *Spearman' rho*, didapatkan nilai $r = 0.748$ dan nilai signifikan $= 0.00$. Berdasarkan hasil uji *statistic* tersebut did apatkan adanya hubungan yang kuat pada pengetahuan dengan kinerja petugas. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kinerja.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kinerja dan Aplikasi E-Puskesmas.

ABSTRACT

Name : Vina Kartika Apriani

Title : *The Relationship between Knowledge and Administrative Officer Performance in the Use of E-Puskesmas Applications at Puskesmas Taman Sari District 2023.*

Supervisors : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
2. Ludovikus, M.Pd

Health Information System is a systematic processing of information at all levels of government in order to deliver services to the public. The information system that is currently being developed at the puskesmas is E-Puskesmas. E-Puskesmas is a Puskesmas management application whose main function is to process patient data starting from registration, examination (diagnosis) and patient treatment. However, there are obstacles to the level of knowledge of officers in using the E-Puskesmas application. The purpose of this study was to find out how much the relationship between knowledge and the performance of administrative officers in the use of the E-Puskesmas application at the Taman Sari District Health Center. The research method used is descriptive with a quantitative approach using the Spearman rho test. This research was conducted at the Taman Sari District Health Center with a total of 37 respondents. The independent variable in this study is knowledge and the dependent is performance. The instrument in the study used a questionnaire. The results of data analysis using Spearman' rho, obtained a value of $r = 0.748$ and a significant value = 0.00. Based on the statistical test results, it was found that there was a strong relationship between knowledge and officer performance. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between knowledge and performance.

Keywords: *Knowledge, Performance and Application of E-Puskesmas.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktik	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Literatur.....	6
2.1.1 Puskesmas	6
2.1.2 Sistem Informasi Kesehatan.....	10
2.1.3 Aplikasi E-Puskesmas	16
2.1.4 Pengetahuan	16
2.1.5 Kinerja.....	24
2.1.6 Motivasi Kerja.....	27
2.2 Penelitian Relevan.....	29
2.3 Kerangka Teori.....	31

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	33
3.1 Kerangka Konsep	33
3.2 Definisi Operasional.....	34
3.3 Hipotesis.....	36
BAB IV PROFIL PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.2 Visi dan Misi Puskesmas Kecamatan Taman Sari	38
4.3 SDM Kesehatan Puskesmas Kecamatan Taman Sari	38
4.4 Layanan Puskesmas Kecamatan Taman Sari.....	39
4.4.1 Layanan Usaha Kesehatan Pereorangan (UKP).....	39
4.4.2 Layanan Penunjang	40
4.5 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Taman Sari.....	41
BAB V METODE PENELITIAN	42
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
5.2 Populasi dan Sampel	42
5.2.1 Populasi	42
5.2.2 Sampel.....	43
5.3 Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian	44
5.4 Teknik Pengumpulan Data	44
5.4.1 Kuesioner	44
5.4.2 Data Sekunder	44
5.5 Jenis Data	45
5.5.1 Data Primer	45
5.5.2 Data Sekunder	45
5.6 Rencana Instrumen Penelitian	45
5.7 Teknik Analisis Data.....	46
5.7.1 Uji Validitas	46
5.7.2 Uji Reliabilitas	47
5.7.3 Analisis Univariat.....	47
5.7.4 Analisis Bivariat.....	48
5.8 Etika Penelitian	49
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	50
6.1 Uji Validitas	50
6.2 Uji Reliabilitas.....	51

6.3 Analisis Univariat.....	52
6.3.1 Statistik Deskriptif.....	54
6.4 Analisis Bivariat.....	55
BAB VII PEMBAHASAN	57
7.1 Keterbatasan Penelitian	57
7.1.1 Keterbatasan Penelitian.....	57
7.1.2 Mengatasi Keterbatasan	57
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB VIII PENUTUPAN	61
8.1 Kesimpulan	61
8.2 Saran.....	62
DAFTAR SINGKATAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
Lampiran 1 Riwayat Hidup	69
Lampiran 2 : Lempar Persetujuan.....	70
Lampiran 3 : Pengantar Kuesioner.....	71
Lampiran 4 : Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner.....	72
Lampiran 6 : Data dan Hasil Analisis Validitas.....	75
Lampiran 7 : Nilai r Product	78
Lampiran 8 : Hasil Relibilitas.....	78
Lampiran 9 : Data dan Hasil Analisi Univariat	79
Lampiran 10 : Hasil Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 11 : Hasil Analisis Bivariat.....	83
Lampiran 12 : Lembar Kesiediaan Pembimbing.....	84
Lampiran 13 : Pengajuan Judul Skripsi.....	85
Lampiran 14 : Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 15 : Surat Balasan Penelitian.....	87
Lampiran 16 : Surat Uji Etik.....	88
Lampiran 17 : Hasil Turnitin	89
Lampiran 18 : Dokumentasi Penelitian	90

Lampiran 12 : Lembar Kesiadaan Pembimbing



**KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

NIK : 122 910 098

Instansi : Stikes RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing I Skripsi, dan

Nama : Ludovikus, M.Pd

NIK : 122 950 099

Bersedia menjadi pembimbing II Skripsi dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmi Kesehatan RS Husada di bawah ini :

Nama : Vina Kartika Apriani

NIM : 1921019

Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Petugas Administrasi dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Taman Sari Tahun 2023.

Demikian surat ini kesiadaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 2023

Pembimbing I

Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
NIK : 122 910 098

Pembimbing II

Ludovikus, M.Pd
NIK: 122 950 099

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAAK/68

Lampiran 13 : Pengajuan Judul Skripsi

Lembar Pengajuan Judul Skripsi

Judul Satu : Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai di Palang Merah Indonesia

Rumusan Masalah :

1. Perangkat sistem informasi manajemen belum mencukupi kebutuhan.
2. Jaringan seringkali menjadi kendala dalam pengiriman informasi pada sistem informasi manajemen.
3. Kinerja karyawan terhambat dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Judul Dua : Hubungan Pengetahuan dengan Kinerja Petugas Administrasi dalam Menggunakan Aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tamansari 2023.

Rumusan Masalah :

1. Keterbatasan waktu dalam mempelajari aplikasi e-Puskesmas.
2. Keterbatasan fitur yang ada didalam aplikasi e-Puskesmas.
3. Jaringan seringkali menjadi kendala dalam pengiriman informasi pada aplikasi e-Puskesmas.
4. Kinerja karyawan terhambat dikarenakan sarana dan prasarana yang belum memadai.

Menyetujui
Pembimbing I



Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
NIK : 122 910 098

Jakarta, Maret 2023
Yang Mengajukan



Vina Kartika Apriani
NIK: 1921019

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/69



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY* DENGAN FAKTOR *HUMAN*
DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
RUMAH SAKIT (SIMRS) UNIT RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT A TAHUN 2023**

SKRIPSI

**WISNU CAHYADI
1921020**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023**



**HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY* DENGAN FAKTOR *HUMAN*
DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH
SAKIT (SIMRS) UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT A
TAHUN 2023**

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan**

SKRIPSI

**WISNU CAHYADI
1921020**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2023**




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Wisnu Cahyadi
NIM : 1921020
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Judul Proposal : Hubungan Faktor *Technology* Dengan Faktor *Human*
Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah
Sakit (SIMRS) Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit A
Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS (.....)
Pembimbing Anggota : Ludovikus, M.Pd (.....)
Penguji I : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Juli 2023

Yang menyetujui,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan


Ellynia, S.E., M.M
Ketua

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN FAKTOR *TECHNOLOGY* DENGAN FAKTOR *HUMAN* DALAM
PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
(SIMRS) UNIT RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT A TAHUN 2023**

Oleh :
Wisnu Cahyadi
NIM 1902020

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh :

Pembimbing Utama



Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
NIK.122 910 098

Pembimbing Anggota



Ludovikus, M.Pd
NIK.122 950 099


Mengetahui



Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : **Wisnu Cahyadi**
NPM : **1921020**
Tanda Tangan : 
Tanggal : **28 Juli 2023**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wisnu Cahyadi
NIM : 1921020
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Fakultas : Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Faktor *Technology* dengan *Human* Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit A Tahun 2023

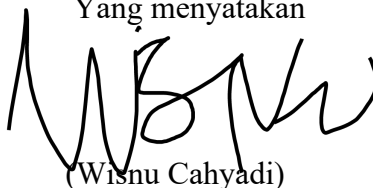
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Juli 2023

Yang menyatakan



(Wisnu Cahyadi)

HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Wisnu Cahyadi

NIM : 1921020

Program Studi : Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Faktor *Technology* dengan *Human* Dalam
Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
(SIMRS) Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit A Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudain hari peulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mepertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarakan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang Menyatakan



Wisnu Cahyadi

NIM: 1921020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan kasih karunia-Nya , saya dapat menyelesaikan peneletian Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata satu untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Prodi Administrasi Kesehatan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini saya mengalami banyak hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua STIKes RS Husada Jakarta.
2. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada
3. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS selaku pembimbing utama yang telah mengarahkan peneliti dalam mengerjakan penelitian ini
4. Ludovikus, M.Pd selaku pembimbing anggota yang telah mengarahkan peneliti dalam mengerjakan penelitian ini
5. Ns.Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M selaku penguji dalam ujian skripsi peneliti
6. Orang tua yang sudah memberikan dukungan moril serta materil dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini
7. Ci Monik dan Ci Nancy yang sudah membantu selama ini dalam perkuliahan sehingga bisa sampai ditahap ini
8. *Special Person* yang sudah membantu peneliti dalam memberikan semangat dan dukungan moril kepada peneliti
9. Juan naufal selaku sahabat saya yang sudah membantu memberikan saran masukan selama ini
10. Teman-Teman Angkatan pertama Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, oleh karena itu setiap kritik serta saran yang akan membangun serta menyempurnakan dalam penulisan skripsi ini serta bisa bermanfaat bagi penulis serta terhadap para pembaca.

Jakarta, Juli 2023

Wisnu Cahyadi

ABSTRAK

Nama : Wisnu Cahyadi

Judul : Hubungan Faktor *Technology* dengan *Human* Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit A Tahun 2023

Pembimbing : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
2. Ludovikus, M.Pd

Sistem Informasi manajemen rumah sakit adalah sebuah tatanan organisasi yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, alat serta sumber daya manusia yang dipadukan serta dikelola secara terpadu untuk mendukung Pembangunan Kesehatan. Sistem informasi manajemen rumah sakit sudah digunakan sejak lama untuk membantu pelayanan terhadap pasien yang ada di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara factor *Technology* dengan *Human* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit A Tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan uji spearman rho. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit A dengan jumlah 65 responden. Variabel independent pada penelitian ini adalah *Technology* dan variabel dependennya adalah *Human*. Istrumen dalam peneltiain ini menggunakan kuesioner. Hasil Analisa data dengan menggunakan *Spearman' rho* mendapati hasil nilai $r = 0.640$ dan nilai signifikan $= 0.000$. Berdasarkan hasil uji statistic tersebut didapatkan adanya hubungan yang kuat antara *Technology* dengan *Human*. Kesimpulan dalam peneltiain ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara *Technology* dengan *Human*

Kata Kunci : *Technology, Human, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Name : Wisnu Cahyadi

Title : *Relationship between Technological Factors and Human Hospital Information System Outpatient Unit Hospital A in 2023*

Advisor : 1. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
2. Ludovikus, M.Pd

Hospital management information systems are an organizational structure that includes data, information, indicators, procedures, technology, tools and human resources that are integrated and managed in an integrated manner to support health development. Hospital management information systems have been used for a long time to help service patients in hospitals. The purpose of this study was to find out how big the relationship between Technology factors and Human Hospital Management Information Systems at Hospital Outpatient Unit A in 2023. The research method used in this study was a cross-sectional method with a quantitative approach using the Spearman rho test. This research was conducted at Hospital A with a total of 65 respondents. The independent variable in this study is Technology and the dependent variable is Human. The instrument in this research uses a questionnaire. Results of data analysis using Spearman's rho found a value of $r = 0.640$ and a significant value = 0.000. Based on the statistical test results, it was found that there was a strong relationship between Technology and Humans. The conclusion in this research is that there is a significant relationship between Technology and Humans

Keywords : *Technology, Human, Hospital*


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI..	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Tujuan Umum	5
1.5.2 Tujuan Khusus	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktik.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1. Kajian Literatur.....	7
2.1.1. Pengertian Sistem.....	7
2.1.2. Konsep Dasar Sistem Informasi.....	8
2.1.3. Konsep Sistem Informasi Manajemen	10
2.1.4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	11
2.1.5. Konsep Dasar Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.6. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Human</i> Dalam Penerapan Sistem.....	13
2.1.7. Konsep Dasar Teknologi	14
2.1.8. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Technology</i> Dalam Sistem Informasi.....	14

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Teori.....	22
BAB III HIPOTESIS DAN KERANGKA KONSEP		23
3.1.	Kerangka Konsep.....	23
3.2.	Definisi Operasional	23
3.3.	Hipotesis.....	27
BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN		29
4.1.	Sejarah.....	29
4.2.	Profil Rumah Sakit A.....	29
BAB V METODE PENELITIAN		31
5.1.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	31
5.2.	Populasi Penelitian.....	31
5.3.	Sampel.....	31
5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	32
5.4.1	Kuesioner	32
5.4.1	Data Primer	33
5.4.2	Data Sekunder	33
5.5	Tempat Dan Waktu.....	33
5.6	Instrumen Penelitian	33
5.7	Teknik Analisis Data.....	34
5.7.1	Uji Validitas	34
5.7.2	Uji Reliabilitas	35
5.7.3	Analisa Univariat.....	35
5.7.4	Analisa Bivariat.....	35
5.8	Etika Penelitian.....	36
BAB VI HASIL		38
6.1	Uji Instrumen.....	38
6.1.1	Uji Validitas	38
6.2	Uji Reliabilitas	40
6.3	Analisa Univariat.....	41
6.3.1	Statistik Deskriptif.....	41
6.3.2	Karakteristik Responden.....	42
6.4.	Analisa Bivariat	46
6.4.1	Uji Spearman Rho	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB VII PEMBAHASAN.....		48
7.1	Keterbatasan Penelitian.....	48

7.2	Pembahasan	48
BAB VIII PENUTUP.....		60
8.1	Kesimpulan.....	60
8.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup.....		68
Lampiran 2 : Kuesioner penelitian		69
Lampiran 3 : Input Data dan Hasil Uji Validitas		76
Lampiran 4 : Hasil Uji Turnitin.....		80
Lampiran 5 : Surat Pengajuan Izin Penelitian.....		82
Lampiran 6 : Surat Balasan dari Tempat Penelitian.....		84
Lampiran 7 : Input Analisa Data Spearman Rho dan Uji Reliabilitas		83
Lampiran 8 : R Tabel		87
Lampiran 9 : Hasil uji normalitas data.....		88
Lampiran 10 : Surat Layak Etik		94
Lampiran 11: Kesedian menjadi pembimbing		95
Lampiran 12 : Pengajuan Judul Skripsi		96
Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi		97

Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing Utama

	<p>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA</p>
---	---

Nama Lengkap : Wisnu Cahyadi

NIM : 1921020

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan Faktor *Technology* dengan *Human* Sistem Informasi

Manajemen Rumah Sakit Unit Rawat Jalan RS A Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	06/03/2023	membahas serta pemilihan judul proposal		
2.	09/03/2023	Penentuan judul proposal dan acc judul		
3.	12/03/2023	Membahas tempat penelitian serta variable yang akan diambil		
4.	15/03/2023	Membahas revisi bab 2 landasan teori serta pengecekan bab 1,2,3		
5.	20/03/2023	Membahas revisi minggu kemarin serta membahas point-point bab 3		
6.	23/03/2023	Membahas revisi bab 3, pengetikan sesuaikan dengan modul		
7.	24/03/2023	Membahas revisi bab 4 serta format penulisan		
8.	27/03/2023	Membahas revisi format penulisan dan acc untuk seminar proposal		
9.	06/04/2023	Membahas surat ijin penelitian dan kaji etik		
10.	06/06/2023	Membahas Revisi kuesioner masukan dari tempat penelitian		
11.	12/06/2023	Membahas hasil uji validitas dan reliabilitas		

12.	03/07/2023	Konsul Bab 6 dan 7		
13.	10/07/2023	Konsul bab 7 dan 8		
14.	13/07/2023	Konsul revisian bab 8 dan keseluruhan		
15.	17/07/2023	Konsul Bab 7 dan Bab 8		
16.	18/07/203	Revisi Penulisan		
17.	19/07/203	Revisi Penulisan		

Jakarta, 19 Juli 2023

Pembimbing Utama

(Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS)


NIK. 122910098

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRSH/SPMI/FO/03/AK-BAAK/70

Lampiran 14 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing Anggota

	<p>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA</p>
---	---

Nama Lengkap : Wisnu Cahyadi
 NIM : 1921020
 Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan
 Judul Skripsi : Hubungan Faktor *Technology* dengan *Human* Sistem
 Informasi Manajemen Rumah Sakit Unit Rawat Jalan RS A
 Tahun 2023

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	13/03/2023	Konsul penulisan BAB 1		
2.	20/03/2023	Konsul Penulisan BAB 2		
3.	23/03/2023	Konsul Penulisan BAB 3 & 4		
4.	27/03/2023	ACC BAB 1-4		
5.	10/04/2023	Konsul catatan penulisan sidang proposal		
6.	12/06/2023	Konsul Penulisan BAB 5		
7.	15/06/2023	Revisi pada penulisan yang masih typo		
8.	20/06/2023	Konsul penulisan BAB 6		
9.	03/07/2023	Konsul penulisan BAB 7		
10.	07/07/2023	Revisi margin penulisan		
11.	10/07/2023	Konsul penulisan BAB 8		

12.	12/07/2023	Revisi penulisan yang typo		
13.	17/07/2023	Revisi spasi		
14.	21/07/2023	ACC penulisan skripsi		

Jakarta, 21 Juli 2023
Pembimbing Anggota

(Ludovikus, M.Pd)
NIK. 122 950 099

Catatan:

Bimbingan skripsi minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing I maupun Pembimbing II

SRS/SPMI/FO/03/AK-BAK/70