

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAJINAN
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



**Oleh : ANNISA MUTHMAINAH
NIM. 202110420311175**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAJINAN
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan
(S.Kep) Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Malang



Oleh : ANNISA MUTHMAINAH
NIM. 202110420311175

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAJINAN KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Disusun Oleh :

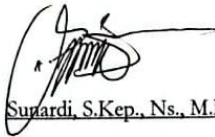
ANNISA MUTHMAINAH

202110420311175

Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 8 Juli 2025

Pembimbing



Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep.

NIP. UMM. 112. 0508. 0425

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Ruhanto, S.Kep., Ns., MNg.

NIP. UMM. 112. 0508. 0426

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TAJINAN KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Disusun oleh :
Annisa Muthmainah
20211042031175

Diujikan,
Pada tanggal : 17 Juli 2025

Penguji I

Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIP. UMM. 11218030638

Penguji II

Indah Dwi Pratiwi, S.Kep., Ns., M.Ng.
NIP. UMM. 11408040455

Penguji III

Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIP. UMM. 11205080425

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang



Prof. Dr. Yoyok Bekti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom.
NIP. UMM. 12203090405

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Muthmainah

NIM : 202110420311175

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di
Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 20 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,


METERAI
TEMPEL
A7A3AMX393874570

ANNISA MUTHMAINAH

NIM. 202110420311175

ABSTRAK

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang

Annisa Muthmainah, Sunardi Sunardi, Zahid Fikri, Indah D. Pratiwi
annisamuthmainah175@webmail.umm.ac.id

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Malang, Jalan Bendungan Sutami 188A, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia 65145

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan, Kabupaten Malang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain studi potong lintang (*cross-sectional*). Sampel terdiri dari 84 responden yang dipilih melalui teknik sampling accidental. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang menilai lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), serta kepuasan pasien.

Metode: Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori “baik”, dan 73,8% responden merasa “puas” terhadap pelayanan yang diterima. Hubungan antar variabel diuji menggunakan uji Korelasi Spearman dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Hasil: Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), dengan koefisien korelasi yang sangat kuat dan positif ($r = 0,807$).

Kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar Puskesmas terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Dimensi *SERVQUAL*

ABSTRACT

The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Tajinan Health Center, Malang Regency

Annisa Muthmainah, Sunardi Sunardi, Zahid Fikri, Indah D. Pratiwi
annisamuthmainah175@webmail.umm.ac.id

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Bendungan Sutami 188A, Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia 65145

Background: This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Tajinan Health Center, Malang Regency. The approach used is quantitative with a cross-sectional study design. The sample consisted of 84 respondents who were selected through accidental sampling techniques. Data was collected using a questionnaire that assessed five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, as well as patient satisfaction.

Methods: Data collection was carried out using a structured questionnaire. The univariate analysis showed that most respondents rated the quality of service in the “good” category, and 73.8% of respondents felt “satisfied” with the services received. The relationship between variables was tested using the Spearman Correlation test with a significance level of $p < 0.05$.

Results: Statistical analysis showed a significant relationship between quality of service and patient satisfaction ($p = 0.000$), with a very strong and positive correlation coefficient ($r = 0.807$).

Conclusion: The results of the study show that the better the quality of service provided, the higher the level of patient satisfaction. Therefore, it is recommended that the Puskesmas continue to make efforts to improve the quality of services in a sustainable manner to maintain and increase public satisfaction with health services.

Keywords: Health Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center, SERVQUAL Dimension

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya dengan hati yang tulus kepada :

- a. Bapak Prof. Dr. Yoyok Beki Prasetyo, M.Kep.Sp.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
- b. Bapak Edi Purwanto, S.Kep., Ns., M.Ng selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
- c. Bapak Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar selama penyusunan skripsi ini.
- d. Bapak Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep. dan Ibu Indah Dwi Pratiwi, S.Kep., Ns., M.Ng. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan petunjuk dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- e. Para pengunjung Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya membantu menjadi responden dalam penelitian ini.
- f. Kepada Papa saya Rachmat dan Mama saya Iim Aisyah yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, serta dukungan dalam bentuk apapun.
- g. Kepada saudara saya Muhammad Yusuf dan Zaki Ahmad Fitriawan yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.

- h. Sahabat serta teman-teman kuliah yang saling memberi kekuatan semangat dan dukungan.

Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf atas segala kesalahan dan ketidaksopanan yang mungkin telah saya perbuat. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan setiap langkah-langkah kita menuju kebaikan dan selalu menganugerahkan kasih sayang-Nya untuk kita semua. Amin.

Malang, 8 Juli 2025

Penulis

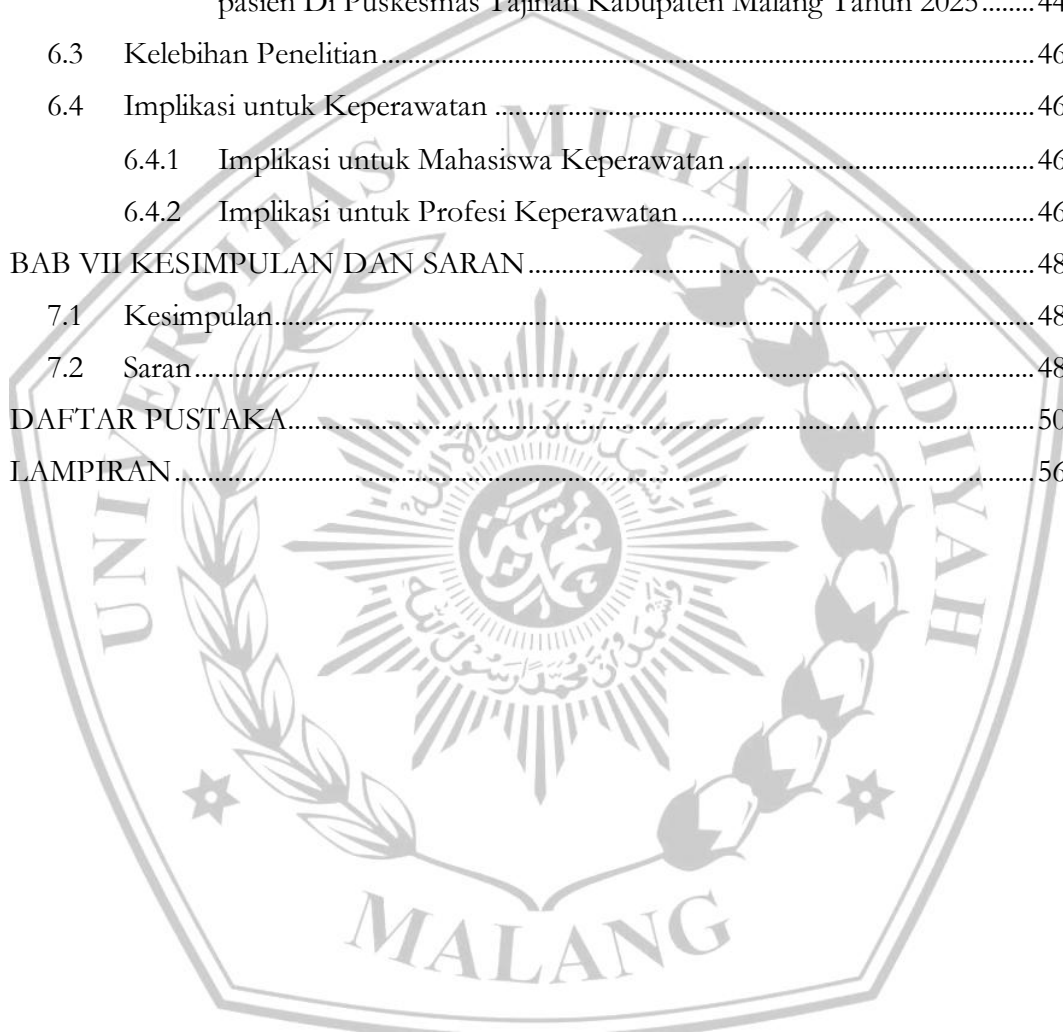


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Puskesmas.....	10
2.2.1 Definisi Puskesmas.....	10
2.2.2 Wilayah Kerja Puskesmas	11
2.2.3 Tujuan Puskesmas	11
2.3 Kepuasan Pasien.....	12
2.3.1 Definisi Kepuasan.....	12
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	14
2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	17

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	18
3.1 Kerangka Konseptual.....	18
3.2 Hipotesis.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN	21
4.1 Desain Penelitian.....	21
4.2 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel	22
4.2.1 Populasi.....	22
4.2.2 Teknik Sampling.....	22
4.2.3 Sampel.....	23
4.3 Variabel Penelitian	24
4.3.1 Variabel Independen (Bebas).....	24
4.3.2 Variabel Dependen (Terikat).....	24
4.4 Definisi Operasional.....	24
4.5 Tempat Penelitian	25
4.6 Waktu Penelitian.....	26
4.7 Instrumen Penelitian	26
4.8 Prosedur Pengumpulan Data	27
4.9 Analisis Data.....	28
4.9.1 Analisis Univariat	28
4.9.2 Analisis Bivariat	28
4.10 Etika Penelitian	30
BAB V HASIL PENELITIAN.....	31
5.1 Analisis Univariat	31
5.1.1 Karakteristik Responden Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	32
5.1.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	33
5.1.3 Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	35
5.2 Analisis Bivariat	36
5.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025	36
BAB VI PEMBAHASAN	37
6.1 Analisis Univariat	37

6.1.1	Karakteristik Responden Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	37
6.1.2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	38
6.1.3	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	43
6.2	Analisis Bivariat	44
6.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang Tahun 2025.....	44
6.3	Kelebihan Penelitian.....	46
6.4	Implikasi untuk Keperawatan	46
6.4.1	Implikasi untuk Mahasiswa Keperawatan.....	46
6.4.2	Implikasi untuk Profesi Keperawatan.....	46
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....		48
7.1	Kesimpulan.....	48
7.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		56



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Definisi Operasional	25
Tabel 4. 2 Pedoman Hasil Uji	29
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden.....	32
Tabel 5. 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	33
Tabel 5. 3 Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	35
Tabel 5. 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori kepuasan pelanggan Woodruff dan Gardial.....	13
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 1. 2 Hasil Plagiasi.....	59
Lampiran 1. 3 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	60
Lampiran 1. 4 Angket Persetujuan Skripsi	60
Lampiran 1. 5 Surat Keterangan Tempat Penelitian.....	61
Lampiran 1. 6 Poster	63
Lampiran 1. 7 Dokumentasi.....	64
Lampiran 1. 8 Surat Keterangan Etik.....	64



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Rosita, E., Alfianto, A. G., Pramana, C., Kristianto, B., Wicaksono, K. E., Solehah, E. L., Wahyuni, W., Linadi, K. E., Prasetyo, B., Labot, H. K., & Purwanza, S. W. (2021). *Promosi Kesehatan: Program Inovasi dan Penerapan* (S. Nababan (ed.); Issue September). CV. Media Sains Indonesia.
- Ahmad, F., Arif, E., & Sarmiati. (2025). Komunikasi dalam penanganan keluhan pasien di rumah sakit khusus bedah ropanasuri kota padang. *Publicubo*, 8(4), 155–163.
- Aliyaha, F., Yudia, R. C. P., Bahktiar, R., Duma, K., & Danial. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 10(2), 85–93. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305–322.
- Arifin, S., Lestaris, T., S, R. A. A. H. S. P., Widiarti, A., Mutiasari, D., Widodo, T., & Jelita, H. (2022). Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat.
- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu. *Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 95–102.
- Azis, I. U. K., Sety, L. O. M., & Kalza, L. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan pasien di Puskesmas Se-Kota kendari

- Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 4(1), 1–9.
- Bakri, M. H. (2017). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Pustaka Baru Press.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Governansi*, 5(2), 99–109.
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Journal Kesehatan*, 9(2). <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Fatrida, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan kepuasan Pasien Dipuskesmas. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 8(2), 354–370. <https://doi.org/10.36729>
- Hardika, Aisyah, E. N., & Gunawan, I. (2019). Transformasi Belajar Generasi Milenial. In *Education Inquiry*. Universitas Negeri Malang.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Napoleon Tatura, S. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (D. P. Sari (ed.)). PT Global Eksekutif Teknologi.

- Hijriana, I. (2023). *Buku Ajar Etika Keperawatan* (Efitra (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Juhaidi, A., Rafiah, Afifah, A., & Hasanah, P. M. (2023). Pendidikan, Kesehatan, dan Kemiskinan (Studi tentang Efek Pendidikan terhadap Kesehatan dan Kemiskinan di Indonesia). *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6(4), 783–795. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v6i4.2655>
- Khoerunnisa, T., Puji, L. K. R., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97–107.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 1–5. https://yankes.kemkes.go.id/lakip_files/direktorat_mutu_akreditasi_pelayanan_kesehatan_lakip_2020.pdf
- Malaikari, A. M. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 88–103. <https://doi.org/doi.org/10.5281/zenodo.8382213>.
- Marlina, R. S., Ruswanti, E., & Mulyani, E. Y. (2024). Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Ewom Sebagai Mediasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat.
- Maweikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71–77.

- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1–8. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/1634>
- Mulasari, S. A., Sulistyawati, & WidiHastuti, S. K. (2018). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (1st ed.). CV Mine.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2nd ed.). Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan* (A. Suslia (ed.); 4th ed.). Penerbit Salemba Medika.
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Gurning, E. S. N. K., Situmorang, R. F. R., Sipayung, T. P. D., Sesilia, A. P., Purba, P. P. R. B., Chaerul, M., Siagian, I. Y. V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah* (A. Karim & J. Simarmata (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Permenkes RI No 43. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas*.
- Ridwan, M., Arsyad, M., & Berkatillah, A. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 297–306.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran* (M. Nasrudin (ed.)). Nasya Expanding Management.
- Rosiana, N. K. I., Rahajeng, I. M., & Kamayani, M. O. A. (2023). Hubungan Kualitas

- Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Community of Publishing in Nursing (COPING)*, 11(2), 109–116.
<https://doi.org/10.24843/coping.2023.v11.i02.p15>
- Rostiyanti, S. F., Hansun, S., Setiawan, A. F., Sulastri, S., Nurmadina, Sany, N., & Hansen, S. (2023). Etika Penelitian: Teori dan Praktik. In S. Hansen, S. F. Rostiyanti, & S. H. Priyanto (Eds.), *Podomoro University Press* (Issue January).
<https://www.researchgate.net/publication/367530183>
- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap.
- Santika, M., Anjasmari, N. M. M., & Rahman, F. N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kenyamanan Pasien terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan UPTD Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 643–648.
- Saputra, A. U., Irwadi, Tanjung, A. I., Afdhal, F., & Arsi, R. (2023). *Buku Ajar Keperawatan Komunitas II*. Penerbit Adab.
- Sarata, M. I. M., Kenjam, Y., & Riwu, Y. R. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan.
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Setyawan, D. A. (2022). Buku Ajar Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Pada Hipotesis Penelitian. In A. B. Astuti & W. Setyaningsih (Eds.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2, Issue February). Tahta Media Group.
- Sipayung, G. S. H., & Astuti, P. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Sei Semayang Kabupaten Deli Serdang. *Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 14(1), 543–552.

- Sitepuh, F. A., Simanjuntak, N. R., Nasution, S. A., & Usiono. (2024). Peran Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kesadaran Kesehatan Remaja. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(12), 735–739. <https://doi.org/doi.org/10.5281/zenodo.14568161>
- Sugito, Sairun, A., Pratama, I., & Mega, W. (2022). *Kepuasan Pelanggan* (Y. Anisa & A. Zuhaira (eds.)). Universitas Medan Area Press.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Outpatients at Makassar Regional Public Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan R.S. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 1(1), 342–351. <https://jurnal.stitbb.ac.id/index.php/al-fathonah/article/view/44>
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (T. Mahyuvi (ed.); Issue Agustus). Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Widodo, H. T., Asmuji, & Hidayat, C. T. (2024). Hubungan Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, 16(1), 14–21. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227>
- Zulfahmidah, & Rahman, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Health*, 2(01), 8–17.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 7/8/2025, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Annisa Muthmainah

Nim : 202110420311175

Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang

Jenis Naskah : Skripsi

Keperluan : Seminar Hasil

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	13%
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	4%
6.	Naskah Publikasi	25	25%

Keputusan : Lolos



Yang ditandatangani,

Edi Purwanto, MNg
Kaprodi

Malang, 7/8/2025

Hormat Kami,

Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.
Biro Skripsi

Catatan :
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 562 069

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id