

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN KIJANG KOTA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maharani
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020115
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah
Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 08 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



MAHARANI

NIM.2205020115

LEMBAR PENGESAHAN

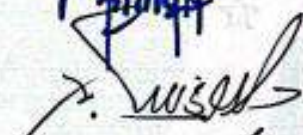
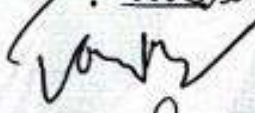
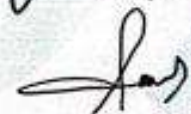
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Maharani
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020115
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal Rabu, 08 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

- | | | | |
|---|-------------|---|---|
| 1. Dr. Edy Akhyary, Sos., M.Si.
NIP. 196909082021211006 | Ketua (|  |) |
| 2. Dr. Fitri Kurnianingsih, Sos., M.Si.
NIDN 0016038702 | Anggota 1 (|  |) |
| 3. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
NIP. 199110212022031008 | Anggota 2 (|  |) |
| 4. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D.
NIP. 196401102021211001 | Anggota 3 (|  |) |
| 5. Dedy Afrizal, Sos., M.Si., Ph.D.
NIP. 198605262025061001 | Anggota 4 (|  |) |

Disahkan Oleh :

Dekan



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Rivadi, S. Sos., IMAS.
NIP. 1982070720150410

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Maharani
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020115
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah
Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota

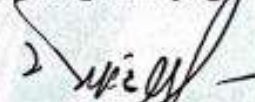
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta di setujui untuk di ujian.

Menyetujui, tanggal 18 Juni 2022
Pembimbing Utama,



Dr. Fitri Kurniainingsih, Sos., M.si
NIDN.0016038702

Menyetujui, tanggal 18 Juni 2022
Pembimbing Pedamping,



Okky Rizki Azizi, M.A.P
NIP. 199110212022031008

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Reza Gemilang, S.Si, M.A.B
NIP. 19970682024061002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji Syukur Senantiasa tercurahkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menuntaskan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota”**

Dengan tepat waktu. Sholawat beriringan salam tidak lupa penulis haturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini sebagai perwujudan penulis dalam rangka memenuhi syarat demi mendapatkan gelar strata-1 pada keilmuan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tentu, dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang terlibat membantu penulis sampai pada tahap yang dinantikan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Bapak Reza Gemilang, S.Si.,M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas peran pentingnya dalam memberikan persetujuan dan dukungan penuh selama proses penelitian hingga penyelesaian skripsi ini
4. Ibu Dr Fitri Kurnianingsih S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan arahan, ilmu, pengajaran, dan Berbagai masukan berharga serta motivasi telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Okky Rizki Azizi, M.A.P selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan, ilmu, dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si sebagai Ketua Penguji penelitian ini karena telah membantu banyak dalam membenahi skripsi ini sehingga menjadikan peneltian ini menjadi berkualitas dan mampu memberikan kontribusi bermanfaat.
7. Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh bapak/ibu RSUD Kabupaten Bintan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, dimana telah bersedia membantu saya dalam melakukan

penelitian ini

9. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Ismanan dan Ibu Suratmi, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, dukungan, nasihat, serta pengorbanan yang tiada henti diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Teruntuk Kepada abang, kakak, dan adik saya tercinta, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, semangat, dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Teruntuk teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2022 Andhini, Anggita, Viona, Arik, dan Riko terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, dan kenangan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
12. Teruntuk diri penulis sendiri Maharani, terimakasih atas perjuangan dan sudah membuktikan bahwa kamu mampu mengimbangi segalanya dengan baik dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah bukti keteguhan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik. Teruslah melangkah dengan dan jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu. Kamu layak bangga, kamu layak bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata. I'm So Proud Of You, Maharani.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan kritikan sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa akan datang. *Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Tanjungpinang, 08 Juli 2026



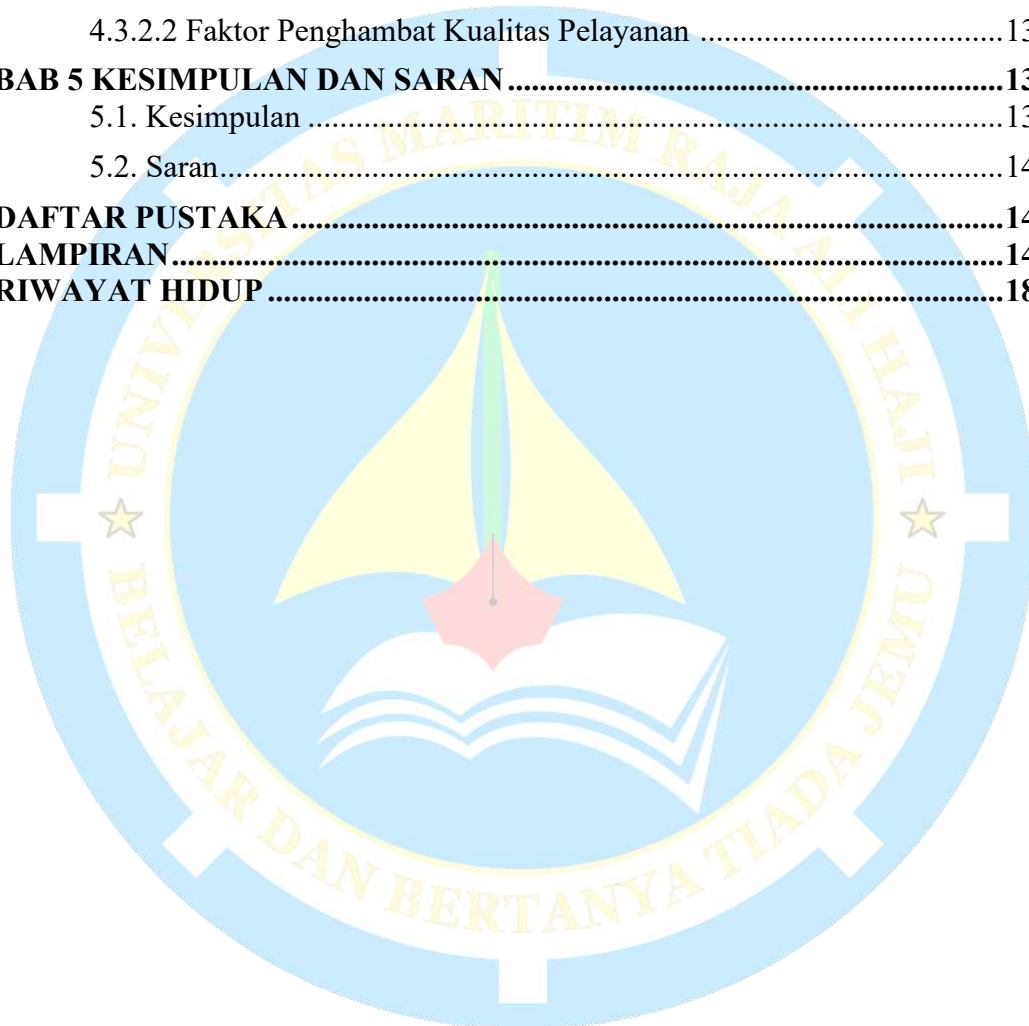
Maharani
220502011

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRAC</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Kerangka Teori.....	14
2.2.1. Theory Service Model Quality SERVQUAL.....	14
2.2.2. Theory Service Ecxellent	18
2.3. Kerangka Pemikiran	23
2.4. Definisi Konsep.....	23
2.4.1. Definisi Pelayanan Publik	25
2.4.2. Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.4.3. Theory SERVQUAL	26
2.4.4. Theory Excellent Service	27
2.4.5. Definisi Rumah Sakit	28
2.4.6. Definisi Rawat Jalan	30

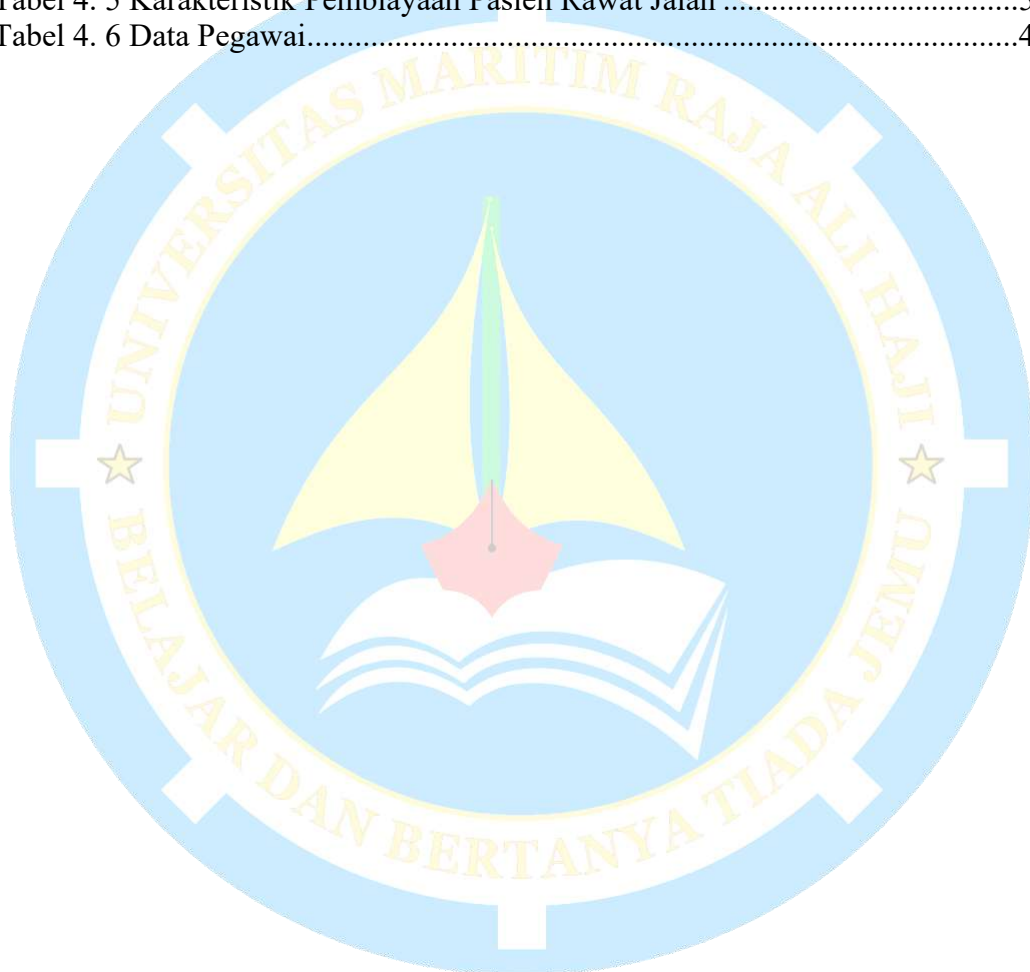
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1. Pendekatan Penelitian	32
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	33
3.2.1. Objek Penelitian	33
3.2.1. Lokasi Penelitian	33
3.3. Fokus Penelitian	34
3.4. Sumber Data	34
3.4.1. Data Primer	35
3.4.2. Data Sekunder	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1. Wawancara	36
3.5.2. Observasi	36
3.5.3. Dokumentasi	36
3.6. Informan	37
3.7. Teknik Analisis Data	38
3.8. Jadwal Penelitian	40
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	41
4.4.1. Gambaran Umum RSUD Kabupaten Bintan	41
4.4.2. Jenis Pelayanan Rawat Jalan	42
4.4.3. Fasilitas Alat Kesehatan	48
4.4.4. Kunjungan Pasien Rawat Jalan	50
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2.1. Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Dimensi SERVQUAL	55
4.2.1.1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	55
4.2.1.2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	62
4.2.1.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	69
4.2.1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	75
4.2.1.5. <i>Empathy</i> (Empati)	80
4.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	86
4.2.2.1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	86
4.2.2.2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	103
4.3. Pembahasan	111
4.3.1.1 Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Dimensi SERVQUAL	111

4.3.1.2. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	111
4.3.1.3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	115
4.3.1.4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	118
4.3.1.5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	121
4.3.1.6. <i>Empathy</i> (Empati)	123
4.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	125
4.3.2.1 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	125
4.3.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	134
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1. Kesimpulan	137
5.2. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	147
RIWAYAT HIDUP	180



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat RSUD Kijang	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintang	43
Tabel 4. 2 Sarana dan Prasarana Pelayanan Rawat Jalan.....	46
Tabel 4. 3 Fasilitas Alat Kesehatan RSUD Kabupaten Bintang	49
Tabel 4. 4 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2024/2025.....	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Pembiayaan Pasien Rawat Jalan	52
Tabel 4. 6 Data Pegawai.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 RSUD Kabupaten Bintan	41
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	45
Gambar 4. 3 Alur Pelayanan RSUD Kabupaten Bintan	48

