

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
RSIA PUCUK PERMATA HATI**



**SKRIPSI**

**Oleh:  
Ni Made Erli Arindawati**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
RSIA PUCUK PERMATA HATI**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Diajukan Oleh:**

**NI MADE ERLI ARINDAWATI  
NIM. C2119140**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
RSIA PUCUK PERMATA HATI**

**Diajukan Oleh:**

**Ni Made Erli Arindawati  
NIM. C2119140**

**Mangupura, 6 Januari 2021**


**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I



**Ns. Ni Kni Matalia Gandari, S.Kep.,M.H**  
**NIDN: 0810098803**

Pembimbing II

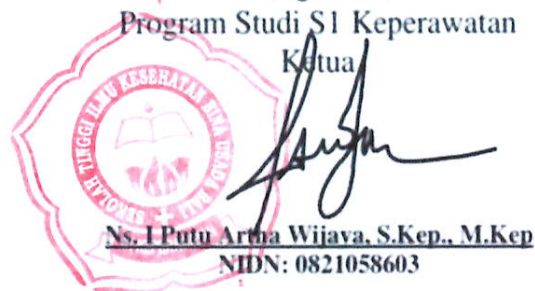


**Ns. N.M.D. Ayu Martini, S.Kep.,M.Kes**  
**NIDN: 0801038802**

Mengetahui,

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep**  
**NIDN: 0821058603**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN**  
**DIDEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1**  
**KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU**  
**KESEHATAN BINA USADA BALI**  
**Tanggal: 22 Januari 2021**

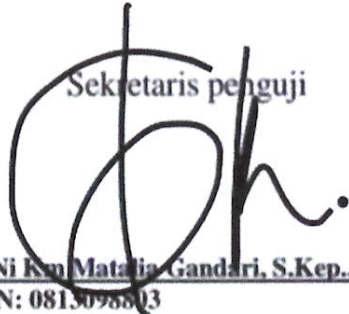
Yang terdiri dari:

Ketua penguji




Ns. Putu Widiastuti, S.Kep., M.PH  
NIP: 198001032003122008

Sekretaris penguji



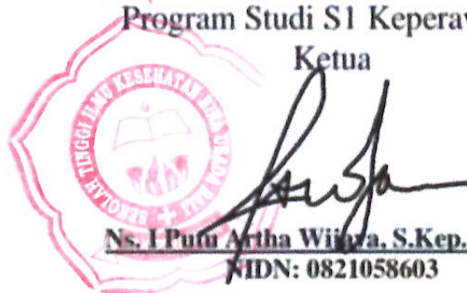
Ns. Ni Kom Matalia Gandari, S.Kep., M.H  
NIDN: 0813098803

Anggota Penguji



Ns. N.M.D. Ayu Martini, S.Kep., M.Kes  
NIDN: 0801038802

Mengetahui,  
Program Studi S1 Keperawatan  
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep  
NIDN: 0821058603

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Made Erli Arindawati

NIM : C2119140

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Mangupura, Januari 2021



(Ni Made Erli Arindawati)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI  
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

**Undergraduate Thesis, January 22<sup>nd</sup> 2021**

**Service Quality is Able to Increase Patients' Satisfaction at RSIA Pucuk  
Permata Hati**

**xvi + 56 pages + 8 tables + 2 pictures + 12 ppendixes**

**ABSTRACT**

The community's demand for quality health services is growing with increasing levels of education and community income. Health services are the main factor in determining satisfaction in addition to the quality of the results of overcoming health problems, namely the existence of healing, as well as excellent service quality, friendly and polite health staffs with complete facilities and professional services in providing services. The low rate of patients' satisfaction will have an impact on the development of the hospital. Patients will feel very dissatisfied if the results of the services provided are far below their expectations. This study aimed to determine the correlation between service quality and patients' satisfaction.

This study used a cross sectional approach, with a sample of 135 respondents using a purposive sampling method that met the criteria set by the researcher. The data in this study were analyzed using the Rank Spearman test.

The results of data analysis using the Rank Spearman test obtained p-value results of 0.0001 ( $\alpha = 0.05$ ), which means that there was a correlation between service quality and patients' satisfaction at RSIA Pucuk Permata Hati. This research is expected to be a guidance in improving the services quality in health institutions in order to increase patients' satisfaction.

**Keywords: Service Quality, Patients' Satisfaction**

**Bibliography: 33 (2007-2020)**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, 22 Januari 2021

Ni Made Erli Arindawati

Kualitas Pelayanan Mampu Meningkatkan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk  
Permata Hati

xvi + 56 halaman + 8 tabel + 2 gambar + 12 lampiran

**ABSTRAK**

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan selain mutu hasil mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun, kelengkapan sarana serta professional dalam memberikan pelayanan. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan jauh dibawah harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *cross sectional*, dengan sampel berjumlah 135 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan uji *Rank Spearman*.

Hasil analisis data menggunakan uji *Rank Spearman* diperoleh hasil nilai *p-value* 0,0001 ( $\alpha=0.05$ ) yang berarti adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSIA Pucuk Permata Hati. Penelitian ini diharapkan menjadi panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi kesehatan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 33 (2007-2020)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, karena berkat *Asung Kertha Wara Nugraha* Beliau-lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati”. Adapun penyusunan usulan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di dunia kesehatan khususnya mengenai kualitas pelayanan yang berikan untuk kepuasan pasien. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih peneliti berikan kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku Ketua STIKES yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan S1 Keperawatan.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep sebagai Ka. Prodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti ujian usulan penelitian dimana skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam melaksanakan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep).
3. dr. I Gede Karyawan, MARS sebagai direktur RSIA Pucuk Permata Hati yang telah memberikan ijin untuk penelitian di rumah sakit dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan kuliah Sarjana Keperawatan.
4. Ns. Ni Komang Matalia Gandari, S.Kep.,M.H selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ns. Ni Made Ayu Martini, S.Kep.,M.Kes selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, saran serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan banyak dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala saran dan kritik yang sifatnya membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan usulan penelitian ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Mangupura, Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Pelayanan Keperawatan .....	4
2. Masyarakat .....	4
3. Institusi Pendidikan.....	4

4. Pengembangan Ilmu Keperawatan.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	15
B. Kepuasan Pasien.....	18
1. Pengertian Kepuasan.....	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan. ....	18
3. Indikator Kepuasan Pasien .....	21
C. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan .....	23
D. Kerangka Teori.....	25
<b>BAB III: KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>26</b>
A. Kerangka Konsep .....	26
B. Hipotesis .....	27
C. Definisi Operasional .....	27
<b>BAB IV: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30
C. Tempat Penelitian .....	32

D. Waktu Penelitian.....	32
E. Etika Penelitian.....	32
F. Alat Pengumpulan Data.....	34
1. Instrumen Penelitian.....	34
2. Validitas dan Reliabilitas .....	35
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	36
1. Prosedur Administrasi.....	36
2. Prosedur Teknis.....	36
H. Pengolahan Data.....	37
1. <i>Editing</i> .....	37
2. <i>Coding</i> .....	37
3. <i>Tabulating</i> .....	37
4. <i>Entry</i> .....	38
5. <i>Cleaning</i> .....	38
I. Rencana Analisis Data.....	38
1. Analisa Univariat .....	38
2. Analisis Bivariat.....	38
BAB V HASIL.....	40
A. Waktu dan tempat penelitian .....	40
B. Analisa Univariat.....	41
C. Analisis Bivariat .....	43
BAB VI PEMBAHASAN.....	45
1. Interpretasi Penelitian.....	45

2. Kualitas Pelayanan di RSIA Pucuk Permata Hati.....	45
3. Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati.....	47
4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati.....	49
A. Keterbatasan Penelitian.....	55
B. Implikasi terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.....	55
1. Pelayanan Keperawatan .....	55
2. Pendidikan Keperawatan.....	55
3. Pendidikan Keperawatan.....	55
BAB VII PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	11
3.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati.....	27
5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	52
5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
5.4 Kualitas Pelayanan di RSIA Pucuk Permata Hati.....	53
5.5 Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati .....	54
5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati.....	55

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Teori Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	
Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati .....	24
3.2 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	
Pasien di RSIA Pucuk Permata Hati.....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Studi Pendahuluan.
- Lampiran 2. Surat Balasan Studi Pendahuluan.
- Lampiran 3. Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4. Lembar Pengantar Kuesioner
- Lampiran 5. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Lembar Kuesioner
- Lampiran 7. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 8. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 10. Master Tabel Dan Hasil Analisis Data
- Lampiran 11. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambariani. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat*.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan (2nd ed)*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Dewi, N. N. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali*.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*.
- Hidayat. (2014). *Metodelogi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- <https://sanglahhospitalbali.com/v3/index-kepuasan-masyarakat-terhadap-rsup-sanglah-tahun-2019-survey-menyatakan-puas/>
- Juliana. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit UNS*. [http://eprints.ums.ac.id/57559/1/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/57559/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. 2(1).
- Latunopo. (2014). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014*. [scholar.unand.ac.id/26660/2/BAB I.pdf](http://scholar.unand.ac.id/26660/2/BAB_I.pdf)
- Muninjaya, A. . G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC.
- Ningrum, A. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru*.
- Notoatmodjo. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Ed. 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parwati, N. K. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Kuta II*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2007). *Total Quality Management*. Andi.
- Tjiptono, Fandy, C. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Utama, P. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2503>
- Waluyo, G. E. (2010). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Kota Madin*.
- Yahya, N. K. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Warga Negara Asing (WNA) di Klinik Prime Plus Medical*.

Yuliani, U. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Sayidiman Magetan*. Unud laporan survey

Zaniarti, D. (2011). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas Di RSUD Salatiga*.