

**PELAYANAN DI KLINIK BINA USADA DENPASAR  
TAHUN 2025**



**SKRIPSI**

**Oleh:  
Ida Bagus Kade Manik Danuputra**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2025**

**PELAYANAN DI KLINIK BINA USADA DENPASAR  
TAHUN 2025**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Ida Bagus Kade Manik Danuputra  
NIM.C2124035**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Bagus Kade Manik Danuputra

NIM : C2124035

Jurusan : S1 Keperawatan

Judul Skripsi : Pelayanan Di Klinik Bina Usada

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis 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.

Mangupura 3 Juli 2025



(Ida Bagus Kade Manik Danuputra)

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PELAYANAN DI KLINIK BINA USADA DENPASAR**  
**TAHUN 2025**

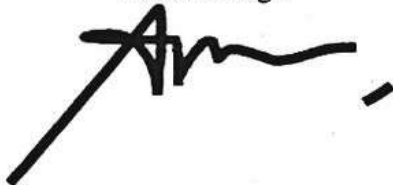
**Diajukan Oleh:**

**Ida Bagus Kade Manik Danuputra**  
**NIM.C2124035**

**Mangupura, 3 Juni 2025**

**Telah disetujui oleh dosen Pembimbing**

Pembimbing I



**Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed**  
**NIDN. 0812016602**

Pembimbing II



**I Gede Wirajaya, SE., MM., Ak**  
**NIDN.0821099001**

Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



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

## HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN  
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
Tanggal : 29 JULI 2025

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



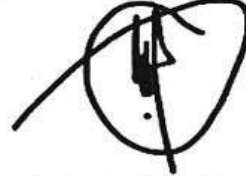
Ns. Komang Yogi Triana, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.An  
NIDN.0825118901

Sekretaris Penguji



Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed  
NIDN. 0812016602

Anggota Penguji



I Gede Wirajaya, SE., MM., Ak  
NIDN.0821099001

Mengetahui

Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



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

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

Skripsi, Juli 2025

Ida Bagus Kade Manik Danuputra

Pelayanan Di Klinik Bina Usada Tahun 2025

xiv + 31 gambar + 8 lampiran

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji pelayanan di Klinik Bina Usada Denpasar pada tahun 2025. Klinik ini merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang melayani pasien BPJS dan umum, dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang signifikan dari tahun ke tahun. Namun, pasca-pemindahan lokasi operasional pada tahun 2021 karena pengalihan fungsi gedung dan dampak pandemi COVID-19, terjadi penurunan drastis jumlah kunjungan dan muncul keluhan terkait pelayanan, khususnya untuk pasien BPJS yang terlihat pada ulasan Google. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memahami pelayanan pasien di Klinik Bina Usada, serta secara khusus untuk mengidentifikasi proses pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi interpretatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, dan analisis dokumentasi. Informan penelitian mencakup pasien, dokter, perawat, bidan, apoteker, staf administrasi, staf kebersihan, dan satpam. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas temuan diperiksa menggunakan triangulasi sumber. Dari hasil observasi dan wawancara mendalam ditemukan hasil proses pelayanan dan rasa puas pasien saling berkaitan. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan mengenai pelayanan kesehatan berkualitas dan kontribusi bagi pengembangan ilmu keperawatan.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Kepuasan , Pasien

**Daftar Pustaka** : 31 Sumber (2018-2023)

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

*Under Graduate Thesis, July 2025*

*Ida Bagus Kade Manik Danuputra*

*The Service At Bina Usada Clinic In The Year 2025.*

xiv + 31 pictures + 8 attachment

**ABSTRACT**

*This study examines services at Klinik Bina Usada Denpasar in 2025. This clinic is a First-Level Health Facility (FKTP) serving BPJS and general patients, with a significant increase in patient visits year by year. However, following the relocation of its operational site in 2021 due to building function reassignment and the impact of the COVID-19 pandemic, there was a drastic decrease in visits and complaints regarding services emerged, particularly for BPJS patients, as seen in Google reviews. The general objective of this research is to understand patient services at Klinik Bina Usada, and specifically to identify the service process and patient satisfaction levels. This study uses a qualitative method with an interpretative phenomenological approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation of the service process, and document analysis. Research informants include patients, doctors, nurses, midwives, pharmacists, administrative staff, cleaning staff, and security guards. Data analysis was performed using the interactive model of Miles and Huberman, involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The validity of the findings was checked using source triangulation. From the results of in-depth observation and interviews, it was found that the service process and patient satisfaction are interrelated. The research results are expected to provide insights into quality healthcare services and contribute to the development of nursing science.*

**Key Word** : *Service, Pleassure , Patient*

**Blibiography** : *31 Sources (2018-2023)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Asung Kerta Wara Nugraha Nya-lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pelayanan di Klinik Bina Usada Denpasar Tahun 2025”

skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian di bidang keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bina Usada Bali. Penyelesaian penelitian ini banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Peneliti pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku Ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners di STIKES Bina Usada Bali.
2. Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan, dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. I Gede Wirajaya, SE., MM.,Ak selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran dalam memberi pengetahuan, masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. dr. Putu Dita Arsintha Widma selaku Penanggung Jawab Klinik Bina Usada yang telah memberikan ijin melakukan penelitian di Klinik Bina Usada Denpasar.
5. Seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan selama proses penyusunan penelitian ini.

6. Kepada seluruh pihak yang turut serta membantu dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih memerlukan saran-saran dari berbagai pihak dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Mangupura, 10 Juni 2025

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Pasien.....	6
B. Konsep Pelayanan.....	7
C. Konsep Kepuasan.....	9

BAB III : METODE PENELITIAN.....	12
A. Rancangan Penelitian.....	12
B. Kehadiran Peneliti.....	13
C. Tempat Penelitian.....	13
D. Waktu Penelitian.....	13
E. Etika Penelitian.....	14
F. Sumber Data.....	15
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	16
1. Prosedur Administrasi.....	16
2. Prosedur Teknis.....	17
H. Analisa Data.....	18
1. Cara Analisa Data.....	18
2. Teori-Teori Untuk Analisa Data.....	19
I. Pengecekan Keabsahan Data.....	20
J. Tahap-Tahap Penelitian.....	21
1. Tahap Pra Lapangan.....	21
2. Tahap lapangan.....	22
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	24
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
B. Karakteristik Informan.....	24
C. Analisis Tema.....	29
1. Proses Pelayanan Di Klinik Bina Usada.....	29

2. Faktor Kepuasan Pasien di Klinik Bina Usada.....	29
BAB V : PEMBAHASAN .....	30
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil.....	30
B. Proses Pelayanan Di Klinik Bina Usada.....	31
C. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Bina Usada.....	49
D. Keterbatasan Penelitian .....	63
E. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.....	63
BAB VI : PENUTUP.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Interaktif Miles dan Huberman.....	18
Gambar 2. Proses Pelayanan Administratif.....	32
Gambar 3. Pelayanan Poli Umum.....	34
Gambar 4. Wawancara Ibu P.....	35
Gambar 5. Wawancara Ibu H.....	36
Gambar 6. Wawancara Ibu C.....	36
Gambar 7. Poli KIA dan KB.....	37
Gambar 8. Wawancara Ibu K.....	38
Gambar 9. Wawancara Ibu E.....	39
Gambar 10. Wawancara Ibu W.....	40
Gambar 11. Wawancara Bidan Bertugas.....	46
Gambar 12. Poli Gigi.....	41
Gambar 13. Wawancara Bapak L.....	42
Gambar 14. Wawancara Bapak H.....	43
Gambar 15. Wawancara Bapak Q.....	44
Gambar 16. Surat Rujukan Pasien.....	45
Gambar 17. Wawancara Perawat Bertugas.....	46
Gambar 18. Wawancara Dokter Bertugas.....	47
Gambar 19. Resep Dokter.....	47
Gambar 20. Area Kasir.....	48
Gambar 21. Wawancara Bapak H.....	49
Gambar 22. Wawancara Ibu J.....	51

Gambar 23. Wawancara Bapak L.....	51
Gambar 24. Wawancara Ibu I.....	54
Gambar 25. wawancara Lansia F.....	55
Gambar 26. Wawancara Bapak I.....	56
Gambar 27. Wawancara Tuan C.....	57
Gambar 28. Fasilitas Klinik Bina Usada.....	58
Gambar 29. Wawancara Nyonya Z.....	60
Gambar 30. Wawancara Staff Klinik Bina Usada.....	61
Gambar 31. Wawancara Dokter Penanggung Jawab Klinik Bina Usada.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	69
Lampiran 2. Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	70
Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	71
Lampiran 4. Surat Permohonan Uji Etik.....	72
Lampiran 5. Surat Lolos Uji Etik.....	73
Lampiran 6. Surat Permohonan Menjadi Responden.....	75
Lampiran 7. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	76
Lampiran 8. Lembar Bimbingan.....	77
Lampiran 9. Surat Balasan Penelitian.....	82

