

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK REMEDIUM
CARE DI MASA PANDEMI
COVID-19**



SKRIPSI

Oleh :

NI WAYAN RESITA YULIARINI

NIM.C2120067

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2022**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK REMEDIUM
CARE DI MASA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NI WAYAN RESITA YULIARINI

NIM. C2120067

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADHA BALI
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEH DI KLINIK REMEDIUM
CARE DI MASA PANDEMI
COVID-19

Diajukan Oleh :

Ni Wayan Resita Yuliarini
C2120067

Mangupura, 12 Januari 2022

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing

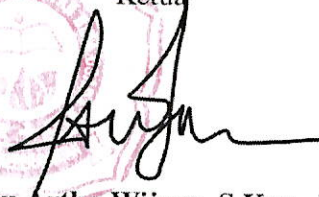
Pembimbing I


Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes.
NIDN: 0812103702

Pembimbing II


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

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 DI DEPAN DEWAN
PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BINA USADA BALI

Tanggal : 16 Januari 2022

Yang terdiri dari :

Ketua Penguji



Ns. Ni Ni Putu Dita Waramandari, M.Kep.,Sp.Kep.,J

NIDN :0826019001

Sekretaris Penguji

Anggota Penguji



Ns. Ni Ni Made Ari Sukmanlari, S.Kep.,M.Kes

NIDN :0812108702

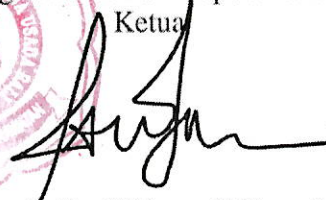


I Gede Wirajaya, SE.,MM

NIDN :0821099001



**Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua**



Ns. Ni Ni Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep.

NIDN : 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Wayan Resita Yuliarini
Nim : C2120067
Jurusan : S1 Keperawatan Lintas Jalur
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19

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 aku 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.

Badung, Januari 2022



(Ni Wayan Resita Yuliarini)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

Skripsi, 12 Januari 2022

Ni Wayan Resita Yuliarini

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19

xiv + 85 + 12 tabel + 2 gambar + 9 lampiran

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberi dampak terhadap pelayanan di fasilitas Kesehatan salah satunya Klinik Remedium Care, penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi COVID-19.

Desain penelitian ini menggunakan Desain *kuantitatif* dengan pendekatan yang digunakan adalah *cross-sectional*. Tehnik sampling dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Subjek penelitian ialah pasien yang datang untuk berobat ke Klinik Remedium Care dengan jumlah sampel 146 responden. Pengambilan data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan variabel penelitian. Data dianalisis menggunakan uji kolerasi *Spearman-Rank*

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden sejumlah 107 (73,3%) mengatakan pelayanan kesehatan sudah baik, dan 98 responden (67,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil analisis *bivariat* menggunakan *uji rank spearman* dan diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,000$. Karena nilai $p < \alpha (0,05)$, Hal ini berarti bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19.

Petugas kesehatan agar selalu besikap ramah, meningkatkan komunikasi kepada pasien, dan lebih banyak memberikan waktu kepada pasien untuk bertanya tentang kondisinya agar tercipta kondisi kekeluarga antara pasien dan petugas kesehatan.

Kata Kunci : Masa Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 22 (2010 – 2021)

HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI

BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM

Undergraduate Thesis, January 12th 2022

Ni Wayan Resita Yuliarini

The Correlation Between Quality Of Health Services and Patient Satisfactio at
Remedium Care Clinic During The Covid-19 Pandemic

xiv + 85 + 12 table + 2 Picture + 9 attachment

ABSTRACT

The Covid 19 pandemic has implications for services in health care facilities, one of which is the Remedium Care Clinic. This study aims to determine the correlation between the quality of health services and patient satisfaction at Remedium Care Clinic during the COVID -19 pandemic.

The design of this study used a quantitative design with a cross-sectional approach. The random sampling method was used. The subjects were patients who came to the Remedium Care Clinic for treatment, with a total sample of 146 respondents. Data collection was done using a questionnaire that was compiled based on the research variables. Data were analyzed using the Spearman rank correlation test.

The results show that most of the respondents, 107 (73.3%), say that the health service is good and 98 respondents (67.7%) say that they are satisfied with the health service. The results of bivariate analysis using Spearman rank test and p-value = 0.000. Since the p-value is < (0.05), it means that there is a correlation between health service quality and patient satisfaction in Remedium Care Clinic during Covid 19 pandemic.

Health care workers should always be friendly, improve communication with patients, and give patients more time to ask questions about their condition to create a familiar relationship between patients and health care workers.

Keywords: Covid-19 Pandemic Period, Service Quality, Patient Satisfaction

Bibliography: 22 (2010 – 2021)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugrahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali.

Penyusunan penelitian ini telah mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Bersama ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku Ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi peneliti untuk menempuh pendidikan di STIKES Bina Usaha Bali
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep. selaku Kaprodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menyelesaikan penelitian penelitian ini
3. Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes. selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan semangat
4. I Gede Wirajaya, SE., MM. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan saran dan perhatian
5. Direktur Klinik Remedium Care yang telah memberi ijin dan memfasilitasi peneliti
6. Seluruh staff dan sejawat perawat Klinik Remedium Care atas dukungan dan semangat
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan, perhatian dan mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi ini
8. Rekan-rekan sejawat mahasiswa S1 Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali yang telah bersedia memberi saran dan semangat

Saya menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segenap saran sangat peneliti butuhkan untuk perbaikan.

Mangupura, Januari 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Bagi Pelayanan Keperawatan	7
2. Bagi Masyarakat	7
3. Bagi Institusi Pendidikan	7

4. Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Kesehatan Klinik di Masa Pandemi Covid-19	11
1. Manajemen Klinik di Masa Pandemi	11
2. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Masa Pandemi	15
3. Pelayanan Kesehatan Klinik di Masa Pandemi	20
B. Kualitas Pelayanan	26
1. Definisi Kualitas	26
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
3. Pengukuran Kualitas.....	29
C. Kepuasan Pasien	30
1. Definisi Kepuasan	30
2. Teori Kepuasan.....	30
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	33
4. Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	39
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	40
BAB III: KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI	
A. Kerangka Konsep	44
1. Variabel Independen.....	44
2. Variabel Dependen	44
B. Hipotesis.....	46

C. Definisi Operasional.....	47
BAB IV: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	48
B. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	48
C. Tempat Penelitian	50
D. Waktu Penelitian.....	50
E. Etika Penelitian.....	50
1. <i>Informed Consent</i>	51
2. <i>Anonymity</i>	51
3. <i>Confidentiality</i>	52
F. Alat Pengumpulan Data	52
1. Instrumen penelitian	52
2. Validitas dan Reliabelitas.....	54
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	56
1. Prosedur Administrasi	56
2. Prosedur Teknis	57
H. Pengolahan Data	58
1. <i>Editing</i>	58
2. <i>Coding</i>	58
3. <i>Entring</i>	59
4. <i>Cleaning</i>	59

5. <i>Tabulating</i>	59
I. Analisis Data.....	59
1. Analisis Univariat	59
2. Analisis Bivariat	60
 BAB V: HASIL PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
B. Hasil Analisis Data	61
1. Karakteristik Subjek Penelitian	61
2. Hasil Pengamatan Terhadap Obyek Penelitian Sesuai Variabel penelitian	65
3. Hasil Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien	67
 BAB V: PEMBAHASAN	
A. Interpretasi Hasil.....	69
1. Kualitas pelayanan Kesehatan di Klinik Remedium Care	69
2. Kepuasan Pasien Klinik Remedium Care di Masa Pandemi covid-19	71
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19	73
B. Keterbatasan Penelitian	74
C. Implikasi Untuk Keperawatan	75
1. Terhadap Pelayanan.....	75
2. Terhadap Pendidikan	75

3. Terhadap penelitian	76
BAB VI: PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	9
Tabel 3.2 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.1 Rancangan Kuesioner Kualitas Pelayanan Klinik Remedium Care.....	53
Tabel 4.2 Rancangan Kuesioner Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19	54
Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia	62
Tabel 5.2 Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 5.3 Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 5.4 Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 5.5 Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Jarak	64
Tabel 5.6 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19.....	65
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19.....	66
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19.....	66
Tabel 5.9 Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedium Care di Masa Pandemi Covid-19	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Remedial Care Dimasa Pandemi Covid-19	43
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Remedial Care Dimasa Pandemi Covid-19.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 Jadwal Penelitian

Lampiran 5 *Inform Consent* (Surat Persetujuan Menjadi Responden)

Lampiran 6 Surat Pengantar Kuesioner

Lampiran 7 Kuesioner

Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabelitas

Lampiran 9 Hasil Analisis yang telah ditransformasikan dalam bentuk word

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Afrida. (2021). Kajian Kemandirian Badan Layanan Umum Daerah Bidang Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid -19. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(2745–5254), 3.
<https://doi.org/https://jst.publikindonesia.id/index.php/jist/articel/view/2018>
- A. Hidayat. (2014). *Metode Pelayanan Kebidanan & Tehnik Analisa Data*.11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30579/MKMI.V1113.531>
- Asmuji.(2013). *Manajemen Keperawatan Catatan ke II*.Yogyakarta : Ar Ruzz Medika. (Vol.11).
- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84.
<https://doi.org/10.20961/jpscr.v3i2.22162>
- Melanie. (2013). Improving Wait Time dan Patients Satisfaction in primary Care. *Journal For Health Quality Care*, 35(2).
- Departemen Kesehatan RI, 2016. KepMenKes RI No. 128/MENKES/SK/II/2004. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Departemen Kesehatan. Jakarta.
- Desy Rahmandhani. (2021). persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19 di kota binjai. *Penelitian Kesehatan Suara Forinkes*, 12, 2.
<https://doi.org/https://forikes.journal.com>
- Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal [Universitas

Negeri Semarang]. In *Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan, Kepuasan*.
<http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/18365>

Harahap. (2021). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12211> *Persepsi Masyarakat*

Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap. 12(April), 2019–2022.

Kemendes, RI. (2020). Buku Juknis Pelayanan Kesehatan Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. *Standar Pelayanan Kesehatan*, 18, 362.

N. Rasheed, D. (2012). *Client Satisfaction and Perceptions About Quality of Health Care at a primary Health Care of Dehli, India*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30597.MKMI.V11113.531>

Nunuk, E. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih salatiga. In *Tesis*. Universitas Diponegoro.

Nursalam. (2013). *Manajemen keperawatan .Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi4 .Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan .Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi4 .Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan .Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi4 .Jakarta : Salemba Medika.

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2011). *Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Sronдол)* Oleh : Monica Pertiwi, Herbasuki Nurcahyanto Departement Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas.3.
- P. Chunkala. (2010). Internatonal Patients Satisfaction toward Nurses Service Quality at Samitivej Srinakarın Hospital. *Nurses Service Quality*.
- Prakoso, S. B. (2015). Efektivitas pelayanan BPJS di puskesmas kecamatan batang. *Economic development analysis journal*, 4 (1), 73-81.
[https:// doi.org/10.15294/edaj.v4i1.5672](https://doi.org/10.15294/edaj.v4i1.5672)
- Rahma Puspita, N., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta Jl Ahmad Dahlan, F. K., Ciputat Tim, K., & Tangerang Selatan, K. (2021). Persepsi Pasien dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 17(1), 99–109.
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Sarfika, R. (2018). buku ajar keperawatan dasar 2 komunikasi terapeutik dalam keperawatan. In *asosiasi penerbit perguruan tinggi indonesia*.
- Sugiyono.(2016). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. CV alfabeta.
- Syahputra, A. D. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah sakit Umum Daerah Sekayu. *Mutu Pelayanan Kesehatan*, 6, 1–6.
- Triwerdani, Y. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. *Kepuasan Pasien*.

Umi, Y. (2015). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. sayidiman magetan skripsi. *Skripsi*.

Wantheek, S. (2012). *Patient Perception of health Care quality, satisfaction and behavioral Intention*.

Wijono. (2011). *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi, dan Aplikasi* [Airlangga University Press].
<https://doi.org/https://doi.org/10.30597/MKMI.V1113.531>