

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT BALIMED  
DENPASAR**



**SKRIPSI**

Oleh:

**NI PUTU WIDIA ASTITI**

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

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT BALIMED  
DENPASAR**

**Skripsi**

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

**Oleh :**

**NI PUTU WIDIA ASTITI  
NIM. C2 119100**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
BALIMED DENPASAR**

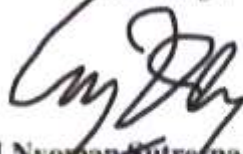
**Diajukan oleh**

**Ni Putu Widia Astiti  
C2119100**

**Mangusada, 13 Januari 2021**

**Telah disetujui oleh Pembimbing**

Pembimbing I



dr. I Nyoman Sutresna, M.Kes  
NIDN: 0814046102

Pembimbing II



I Gede Wirajaya, SE., M.M  
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, 21 Januari 2021**

**Yang terdiri dari:**

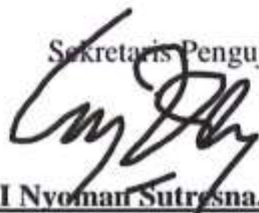
Ketua Penguji



**Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes**

**NIDN : 0801038801**

Sekretaris Penguji



**dr. I Nyoman Sutresna, M.Kes**

**NIDN : 0814046102**

Anggota Penguji

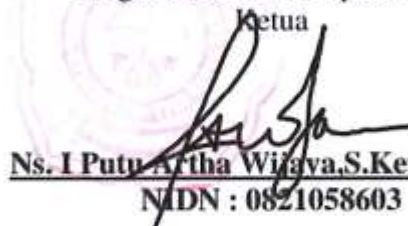


**I Gede Wirajaya, SE, M M**

**NIDN : 0821099001**

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 Putu Widia Astiti  
NIM : C2 119100  
Jurusan : S1 Keperawatan  
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar

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 di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas ini adalah hasil jiplakan , maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura , Januari 2021



Ni Putu Widia Astiti

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

Skripsi, Januari 2021

Ni Putu Widia Astiti

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit  
BaliMed Denpasar

xii +66+7 tabel 1 gambar + 10 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit masih tergolong rendah, sehingga akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit tersebut. Pelayanan pendaftaran merupakan garda terdepan yang mencerminkan kualitas dari pelayanan rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki (2013) di Kenya menyatakan 40,4%, di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan 42,8%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien.

Penelitian *cross sectional* menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 63 responden pasien yang berkunjung ke bagian pendaftaran, analisis yang digunakan koefisien kontingensi.

Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan pendaftaran baik 55,6 %, pasien puas terhadap pelayanan 66,7%. Ada hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar dengan nilai *p-value* yaitu 0,001. Berdasarkan hasil penelitian, mutu pelayanan pendaftaran harus ditingkatkan pada antrian dan waktu tunggu pendaftaran.

Kata kunci : Pendaftaran, Kepuasan Pasien

Daftar pustaka: 17(2010-2016)

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

Undergraduate thesis, January 2021

Ni Putu Widia Astiti

The correlation between Registration Quality Service and patient satisfaction at BaliMed Hospital Denpasar

xii +66+7 table 1 picture + 10 appendices

**ABSTRACT**

Patient satisfaction with hospital services is still low, so it will have an impact on the development of the hospital. Registration services are at the forefront of reflecting the quality of hospital services. The level of patient satisfaction according to Ndambuki (2013) in Kenya stated 40.4%, in Bakhtapur India according to Twayana 34.4%, while in Indonesia it was 42.8%. The research in determining the correlation between the quality of registration services and patient satisfaction at BaliMed Hospital Denpasar, which aims to determine the correlation between registration quality services and patient satisfaction. This cross-sectional study used a purposive sampling technique with a total sample was 63 patient respondents who visited the registration section, the analysis used the contingency coefficient. The results showed that the quality of registration service was good at 55.6%, patients were satisfied with the service 66.7%. There was a correlation between the quality of registration services and patient satisfaction at BaliMed Hospital Denpasar with a p-value of 0.001. Based on the research results, the quality of registration services must be improved on the queue and waiting time for registration.

Keywords: Registration, Patient Satisfaction

Bibliography: 17 (2010-2016)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar” pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali. Dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan sejak awal sampai selesai, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar -besarnya kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, SE., MM, selaku Rektor/Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal penelitian.
3. dr.I Nyoman Sutresna, M.Kes, sebagai pembimbing I yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tepat waktu.
4. I Gede Wirajaya, SE, M M , sebagai pembimbing II yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini tepat waktu.
5. dr. Putu Oka Dharmawan, MARS, selaku Direktur RS BaliMed yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian.

6. Teman sejawat asisten peneliti dan rekan-rekan Petugas di RS BaliMed atas kerja sama dan bantuan yang telah diberikan.
7. Rekan-rekan mahasiswa STIKES Bina Usaha atas kerja sama dan bantuan moril yang diberikan.
8. Seluruh keluarga (orang tua, suami dan anak tercinta) yang telah memberikan bantuan dan dukungan moril.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang membangun. Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mangupura, Januari 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
1. Tujuan Umum .....	4
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Bagi Pelayanan Keperawatan .....	5
2. Bagi Masyarakat .....	5
3. Bagi Institusi Pendidikan .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Rumah Sakit .....	8
B. Kualitas Pelayanan .....	22
C. Tempat Pendaftaran Pasien .....	29
D. Konsep Kepuasan Pasien .....	32
E. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	40

BAB III	KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI	
	OPERASIONAL .....	42
	A. Kerangka Konsep .....	42
	B. Hipotesis .....	43
	C. Definisi Operasional .....	43
BAB IV	METODE PENELITIAN .....	44
	A. Rancangan Penelitian .....	44
	B. Populasi dan Sampel.....	44
	C. Tempat Penelitian .....	46
	D. Waktu Penelitian .....	46
	E. Etika Penelitian.....	46
	F. Alat Pengumpulan Data.....	50
	G. Prosedur Pengumpulan Data .....	52
	H. Pengolahan Data .....	53
BAB V	HASIL PENELITIAN .....	56
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
	B. Karakteristik Responden.....	56
	C. Analisis Univariat .....	58
	D. Analisis Bivariat .....	59
BAB VI	PEMBAHASAN.....	60
	A. Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran RS BaliMed Denpasar .....	60
	B. Gambaran Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Ke RS BaliMed Denpasar .....	61
	C. Hubungan Antara Mutu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Ke RS BaliMed Denpasar.....	62
	D. Keterbatasan Penelitian .....	64
	E. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.....	64
BAB VII	SIMPULAN DAN SARAN.....	66
	A. Simpulan.....	66
	B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	43
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	56
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kategori Umur Responden Penelitian Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	56
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	57
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	58
Tabel 5.5 Hasil Uji Statistik Koefisien Kontingensi Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit BaliMed Denpasar .....	42
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar Permintaan Menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Rencana Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4 : Format Data Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Kuesioner Tentang Mutu Pelayanan Pendaftaran
- Lampiran 6 : Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 : Hasil SPSS
- Lampiran 8 : Master Pengumpulan Data
- Lampiran 9 : Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 10 : Ijin Penelitian Di RS BaliMed
- Lampiran 11 : Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 13 : Dokumentasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damanik, E. D. (2011). The measurement of reliability, validity, items analysis and normative data of depression anxiety stress scale (DASS). *Diunduh Dari [Http://Www2. Psy. Unsw. Edu. Au/Dass/Indonesian/Damanik%20Indonesian%20translation](Http://Www2.Psy.Unsw.Edu.Au/Dass/Indonesian/Damanik%20Indonesian%20translation)*.
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Febriani, V. A., & Sugiono, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Herlambang, S. (2016a). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.
- Herlambang, S. (2016b). *Pengantar Manajemen cara mudah memahami ilmu manajemen*.
- Hidayat, A. (2017). METODE PENELITIAN: Pengertian, Tujuan, Jenis - Uji Statistik.
- Jayati, N. D. W. I. (2014). *TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2014*. Universitas Gadjah Mada.
- Kemenkes.RI. (2014). Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. *Infodatin*. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Kurniawati, R., Suwanto, S., & Ismansyah, R. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Motivasi Kunjungan Pasien di PUSKESMAS Air Putih Samarinda Tahun 2014*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 03, 186–194. <https://doi.org/10.4236/ojn.2013.32025>

- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. In *Jakarta: Salemba Merdeka*.
- Nursalam. (2017a). Metodologi penelitian keperawatan. *Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017b). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Ratnasari, T. R., & Mastuti, H. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Riska, Y. S. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017*. Universitas Andalas.
- Riskesdas. (2018). Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sudra, R. I. (2010). Statistik Rumah Sakit. *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 39–59.
- Sugiyono. (2011). Populasi, Sampel, Pengujian Normalitas Data. In *Statistika Untuk Penelitian*.
- Sujarweni, W. V. (2014). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tafdilla, A. S. (2015). *PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG BAURAN PEMASARAN TEHADAP KEPUTUSAN PASIEN RAWAT JALAN MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJENANG TAHUN 2015*. Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Strategik. In *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Yuniarti, V. S. (2015). Perilaku konsumen teori dan praktik. *Bandung: Pustaka Setia*.