

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN *SECTIO CAESAREA*
DI RUMAH SAKIT X**

SKRIPSI



Oleh:

AISYAH DATUN AINI

214201516076

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN *SECTIO CAESAREA*
DI RUMAH SAKIT X**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



**Oleh:
AISYAH DATUN AINI
214201516076**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN *SECTIO CAESAREA*
DI RUMAH SAKIT X**

Oleh:

AISYAH DATUN AINI

NPM: 214201516076

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi

Program Studi Keperawatan

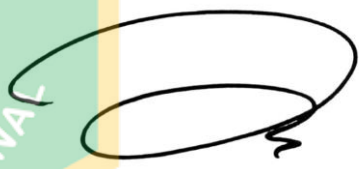
Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional

Pada tanggal 26 Februari 2025

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM.

Ns. Tommy J.F. Wowor, Ph. D.

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien *Sectio Caesarea* di Rumah Sakit X

Nama Mahasiswa : Aisyah Datun Aini

NPM : 214201516076



HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien *Sectio Caesarea* di Rumah Sakit X
Nama Mahasiswa : Aisyah Datun Aini
NPM : 214201516076



PERNYATAAN ORISINALITAS

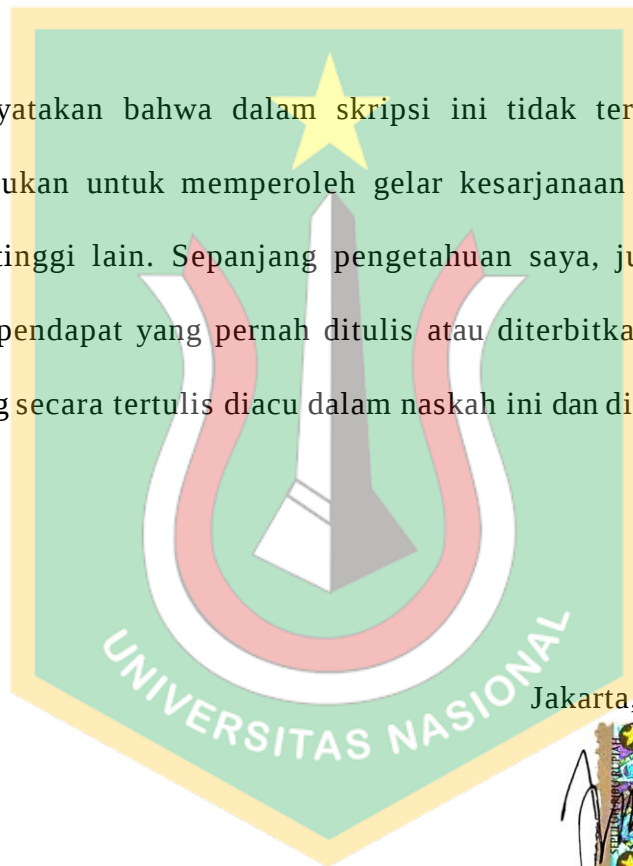
Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Aisyah Datun Aini

NPM : 214201516076

Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien *Sectio Caesarea* di Rumah Sakit X

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Jakarta, 26 Februari 2025



Aisyah Datun Aini

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, sehingga dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien *Sectio Caesarea* di Rumah Sakit X”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana keperawatan jenjang pendidikan Sastra Satu (S1) jurusan keperawatan Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, juga dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar penulis mengucapkan “*Alhamdulillahirabbilalamin*” beserta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy J. F. Wowor, S.Kep, Ph. D.
3. Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM. dan Bapak Ns. Tommy J. F. Wowor, Ph. D. selaku pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan penulis dukungan, saran, dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi serta memberikan penulis kesempatan untuk bisa lanjut bimbingan hingga selesai pembuatan skripsi selesai.

4. Ibu Ns. Susanti Widiastuti, S.Kep., M.Kep. selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.
6. Kepada orang tua penulis (Bapak dan Mama) dan adik penulis (Kodijah Naura Azzahra), beserta saudara penulis dan anggota keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk tetap maju serta menjadi motivasi bagi penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Kepada sahabat saya kak Rindang, kak Salsa, Jihaan, Fathiya, Syifa, Diajeng, Lisa, Agis, dan Nanda yang selalu memberikan dukungan, doa, dan saran selama penyelenggaraan penulisan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran sebagai manusia yang tidak sempurna dan tidak luput dari kesalahan, saya mohon maaf jika terdapat kesalahan, baik dari segi teknis, format, atau konten dalam skripsi ini. Harapannya skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

Jakarta, 26 Februari 2025



Aisyah Datun Aini

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN *SECTIO CAESAREA* DI RUMAH SAKIT X

Aisyah Datun Aini, Milla Evelianti Saputri, Tommy J.F. Wowor

Latar Belakang : Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan serta penentuan kepuasan pasien. Prevalensi data menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%, ini menandakan kepuasan pasien di Indonesia masih termasuk rendah, di bawah standar Kemenkes RI yaitu (95%). Hal ini didapatkan karena masih kurangnya fasilitas yang tidak memadai, tenaga medis, dan kualitas pelayanan yang lamban.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit X.

Metodologi : Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan dengan desain deskriptif yang menerapkan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah pasien post *sectio caesarea* yang dirawat di ruang rawat inap maternitas Rumah Sakit Buah X dengan 3 bulan terakhir berjumlah 292 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah 74 responden. Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan kuesioner SERVQUAL dengan analisa data menggunakan uji *chi-square*.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden (93,2%) menilai kualitas pelayanan baik dan (90,5%) menyatakan pasien puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($P\text{ Value} = <0,001$), yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Simpulan : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien *sectio caesarea* di Rumah Sakit X.

Saran : Rumah sakit X diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan lagi fasilitas di rumah sakit dan tenaga medis tanggap dalam memberikan respon terhadap permintaan kebutuhan pasien serta memiliki sikap komunikatif untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pasien *Sectio Caesarea*, Rumah Sakit

Kepustakaan : 47 Pustaka (2012 - 2024)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH PATIENT SATISFACTION IN PATIENT UNDERWENT CAESAREAN SECTIO AT X HOSPITAL

Aisyah Datun Aini, Milla Evelianti Saputri, Tommy J.F. Wowor

Background : Service quality is one of the important factors in the utilization of health services and determining patient satisfaction. Prevalence data shows that patient satisfaction with health services in Central Maluku is only 42.8% and in West Sumatra it is 44.4%, indicating that patient satisfaction in Indonesia is still low, below the Indonesian Ministry of Health standard (95%). This is due to the lack of inadequate facilities, medical personnel, and slow quality of service.

Aim: To identify the relationship between service quality with patient satisfaction in patient underwent caesarean section at X hospital.

Methods: This study used a quantitative approach with a descriptive design that applied a cross sectional approach. The population was post sectio caesarea patients who were treated in the maternity inpatient room of X Fruit Hospital with the last 3 months totaling 292 people. The sampling technique used Accidental Sampling with a total of 74 respondents. Measurement of service quality and patient satisfaction using SERVQUAL questionnaire with data analysis using chi-square test.

Results : The results showed that respondents (93.2%) rated the quality of service as good and (90.5%) stated that patients were satisfied with the services received. The results of the chi-square test showed a significant relationship between service quality and patient satisfaction ($P \text{ Value} = <0.001$), which means that the higher the quality of service, the higher the level of patient satisfaction.

Conclusion : There is a relationship between service quality and patient satisfaction sectio caesarea patients at X Hospital.

Suggestion : Hospital X is suggested to improve service quality by paying more attention to facilities in the hospital and medical personnel are responsive in responding to requests for patient needs and have a communicative attitude to improve patient comfort.

Keywords : service quality, patient satisfaction, Patient underwent Caesarean sectio, hospital.

Bibliography : 47 references (2012-2024)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.3.1 Tujuan Umum.....	23
1.3.2 Tujuan Khusus.....	24
1.4 Manfaat Penelitian	24
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	24
1.4.2 Manfaat Praktis.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Kepuasan Pasien.....	26
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	26
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	27
2.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	28
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	29
2.2 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	32
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	37
2.3 <i>Sectio Caesarea</i> (SC).....	37
2.3.1 Definisi <i>Sectio Caesarea</i> (SC).....	37
2.3.2 Etiologi <i>Sectio Caesarea</i>	38
2.3.3 Klasifikasi <i>Sectio Caesarea</i>	41
2.3.4 Komplikasi Persalinan Dengan <i>Sectio Caesarea</i>	42
2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persalinan <i>Sectio Caesarea</i>	44
2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	45

2.6 Kerangka Konsep.....	48
2.7 Hipotesis Penelitian	48
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel	49
3.3 Lokasi Penelitian	51
3.4 Waktu Penelitian.....	51
3.5 Variabel Penelitian.....	51
3.5.1 Variabel Independen	52
3.5.2 Variabel Dependen	52
3.6 Definisi Operasional	53
Dependen	53
3.7 Instrumen Penelitian	54
3.7.1 Kuesioner SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	54
3.7.2 Kuesioner SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	56
3.8 Prosedur Pengumpulan Data.....	57
3.9 Analisa Data.....	57
3.9.1 Persiapan.....	57
3.9.2 Tabulasi	58
3.9.3 Analisa Univariat.....	58
3.9.4 Analisa Bivariat	58
3.10 Etika Penelitian.....	60
3.10.1 Prinsip Manfaat (<i>Beneficence</i>).....	60
3.10.2 Prinsip menghormati responden (<i>Respect For Person</i>).....	60
3.10.3 Prinsip Keadilan (<i>Justice</i>).....	61
BAB IV.....	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Analisis Univariat	62
4.1.2 Analisis Bivariat	65
4.2 Pembahasan Penelitian	66
4.2.1 Karakteristik Responden.....	66
4.2.2 Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.3 Kepuasan Pasien	69
4.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	69
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran	75
5.2.1 Bagi Responden.....	75
5.2.2Bagi Rumah Sakit X.....	75
5.2.3Bagi Universitas.....	75
5.2.4Bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	80
Lembar Kosultasi/Bimbingan Skripsi	81



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Teori	34
Tabel 2.2 Kerangka Konsep	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pada Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	51
Tabel 4.6 Analisis Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien <i>Sectio Caesarea</i> Di Rumah Sakit X	51



DAFTAR SINGKATAN

SC	: <i>Sectio Caesarea</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
CPD	: <i>Cephalo Pelvic Disporption</i>
PEB	: Pre Eklampsia Berat
KPD	: Ketuban Pecah Dini
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi (Pembimbing 1 dan 2)
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan UNAS
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Informed Consent
- Lampiran 5 Instrumen Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Jawaban Kuesioner Peneliti
- Lampiran 7 Hasil Output Analisis Data
- Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 9 Biodata Penulis

