

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI AMBULANS PUSAT KRISIS DAN
KEGAWATDARURATAN KESEHATAN DAERAH
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI



OLEH:

NIKO SHANDY FIRMANSYAH

244201456090

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

***THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
SATISFACTION LEVEL AT AMBULANCE REGIONAL
HEALTH CRISIS AND EMERGENCY CENTER EAST JAKARTA***

SKRIPSI



BY:

NIKO SHANDY FIRMANSYAH

244201456090

**NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
NATAIONAL UNIVERSITY
JAKARTA
2025**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI AMBULANS PUSAT KRISIS DAN
KEGAWATDARURATAN KESEHATAN DAERAH
JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH :

NIKO SHANDY FIRMANSYAH

244201456090

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

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI AMBULANS PUSAT KRISIS DAN
KEGAWATDARURATAN KESEHATAN DAERAH
JAKARTA TIMUR**

Oleh:

NIKO SHANDY FIRMANSYAH

NPM: 244201456090

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi

Program Studi Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional

Pada tanggal 11 Agustus 2025

Pembimbing 1



(Ns. Dwi Rohyani, M.Kep)

Pembimbing 2



(Ns. Millya Helen, M.Kep)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



(Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si)

Halaman Persetujuan Skripsi Sebelum Maju Sidang Skripsi

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien di Ambulans Pusat Krisis dan
kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Niko Shandy Firmansyah

NPM : 244201456090



Ns. Dwi Rohyani, S.Kep., M.Kep

Ns. Millya Helen, S.Kep. M.Kep

Halaman Persetujuan skripsi setelah maju sidang skripsi

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien di Ambulans Pusat Krisis dan

kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Niko Shandy Firmansyah

NPM : 244201456090



penguji 1 : Ns. Rizqi Nursasmita, M.Kep. Sp.Kep.An.(.....)

Penguji 2 : Ns. Dwi Rohyani, S.Kep., M.Kep (.....)

penguji 3 : Ns. Millya Helen, S.Kep.M.Kep (.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa : Niko Shandy Firmansyah

NPM : 244201456090

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan

Pasien di Ambulans Pusat Krisis dan kegawatdaruratan
Kesehatan Daerah Jakarta Timur

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, 09 Agustus 2025



Niko Shandy Firmansyah

Abstrak

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI AMBULANS PUSAT KRISIS DAN KEGAWATDARURATAN KESEHATAN DAERAH JAKARTA TIMUR

Niko Shandy F, Dwi Rohyani, Milya Hellen

Latar Belakang: Layanan ambulans yang cepat, tepat, aman, dan profesional dapat secara langsung menyelamatkan nyawa pasien. kualitas layanan ambulans PK3D mewujudkan “pelayanan prima”. semakin baik kualitas fasilitas medis, keandalan ambulans, respon petugas, jaminan layanan, dan empati petugas.

Tujuan: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien di ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah DKI Jakarta khususnya pengguna di daerah Jakarta Timur

Metodologi: penelitian ini dilakukan di Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Sampel berjumlah 98 pasien yang menggunakan ambulans PK3D Jakarta Timur. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* Untuk mengidentifikasi Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ambulans Pusat Krisis dan kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji “ $p = 0,000$ ” dan $r = 0,720$ artinya memiliki nilai korelasi kuat.

Simpulan: Ada hubungan yang signifikan dan hubungan yang kuat antara kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur

Saran: Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) DKI Jakarta diharapkan selalu menjaga kualitas layanan yang diberikan dalam upaya menjaga kepuasan pasien dalam kinerja dan harapan layanan yang diterima.

Kata Kunci: Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D), Ambulans, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

Kepustakaan: 26 pustaka (2018-2025)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION LEVEL AT AMBULANCE REGIONAL HEALTH CRISIS AND EMERGENCY CENTER EAST JAKARTA

Niko Shandy F, Dwi Rohyani, Milya Hellen

Background: Fast, accurate, safe, and professional ambulance services can directly save patients' lives. The quality of PK3D ambulance services embodies "excellent service." The better the quality of medical facilities, the reliability of ambulances, the response of officers, service guarantees, and the empathy of officers.

Aim: To identify the relationship between service quality and satisfaction level at ambulance PK3D east Jakarta.

Methods: This study was conducted in East Jakarta. The sampling technique used was simple random sampling. The sample consisted of 98 patients who used the East Jakarta PK3D ambulance. The data were analyzed using the Chi-square test to identify the relationship between service quality and patient satisfaction levels in the East Jakarta Regional Health Crisis and Emergency Center ambulance.

Results: The results showed that there was a significant relationship between the quality of service provided and patient satisfaction, with a test result of $p < 0.000$ and $r = 0.720$, indicating a strong correlation.

Conclusion: There was a significant and strong relationship between service quality and patient satisfaction levels at the East Jakarta Regional Health Crisis and Emergency Center Ambulance Service.

Suggestion: PK3D of Jakarta Province is expected to always maintain the quality of services provided in an effort to maintain patient satisfaction in terms of performance and expectations of the services received by patients.

Keywords: Regional Health Crisis and Emergency Center (PK3D), ambulance, service quality, patient satisfaction.

Bibliography: 26 references (2018-2025)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan puji sukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ambulans Pusat Krisis dan kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur”.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan “*Alhamdulillahirobilalamin*” beserta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy Wowor, MM, M.Kep, Ph.D.
3. Ibu Ns. Dwi Rohyani, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing 1 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Millya Helen, S.kep., M.kep. selaku pembimbing 2 yang telah memberi dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
5. Ibu Ns. Andi Mayasari, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing Akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.

6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.
7. Kepada Kepala Unit dan seluruh karyawan Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Warnita Sugandi dan Ibu Rokenah, yang tiada henti memberikan doa dan dukungan untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Istri saya Alfiana Khoirun Nisa yang turut serta memberikan semangat serta Doa dalam pembuatan skripsi ini.
10. Komandan Unit POS Pinang Ranti Tri Agung Mahendra, Ricky Dwi Cahyo, dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berpartisipasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya saya sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara teknik, format ataupun isi dari skripsi saya. Harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat

Jakarta, 01 Agustus 2025



(Niko Shandy Firmansyah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Kualitas Layanan.....	9
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	12
2.3 Ambulans Gawat Darurat	17
2.4 Kerangka Teori	19
2.5 Kerangka Konsep	19
2.6 Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Populasi Dan Sampel	21
3.3 Lokasi Penelitian	23
3.4 Waktu Penelitian	23
3.5 Variabel Penelitian	23
3.6 Definisi Oprasional	24
3.7 Instrumen Penelitian.....	25
3.8 Prosedur Pengumpulan Data	27
3.9 Pengolahan Data.....	29

3.10 Analisa Data	30
3.11 Etika Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Pembahasan	37
4.3 Keterbatasan Penelitian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Oprasional Variabel.....	24
4.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	44
4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	44
4.3 Hasil Uji Statistik Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.4 Krangka Teori.....	27
2.5 Krangka Konsep.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Penulis
- Lampiran 2 : Lembar Konsultasi Skripsi (pembimbing 1 dan 2)
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian Dari PPID DINKES DKI Jakarta
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian Dari Fakultas
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Kaji Etik
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Peneliti
- Lampiran 7 : Surat Informed Consent
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner Kualitas Layanan
- Lampiran 9 : Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 10 : Master Tabel
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Univariat
- Lampiran 13 : Hasil Uji Bivariat
- Lampiran 14 : Hasil Uji *Chi-Square*
- Lampiran 15 : Foto Penelitian
- Lampiran 16 : Uji Turnitin

