



**ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI  
RUMAH SAKIT PURI CINERE TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**EKA PRATIWI**

**1910713020**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**



**ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI  
RUMAH SAKIT PURI CINERE TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**EKA PRATIWI**

**1910713020**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang telah dirujuk dalam penelitian ini telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Eka Pratiwi  
Nim : 1910713020  
Tanggal : 10 Januari 2022

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Eka Pratiwi)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Pratiwi  
NIM : 1910713020  
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022". Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Eka Pratiwi)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:


Nama : Eka Pratiwi



NRP : 1910713020


Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana


Judul Skripsi : Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

  
Agustina, S.K.M., M.Kes.  
Ketua Penguji

  
  
Prof. Dr. H. H. Aswanto, S.K.M., M.A.R.S.  
Penguji I

  
Prof. Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, M.A.R.S.  
Dekan FIKES

  
Dr. Novita Dwi Istanti, S.K.M., M.A.R.S.  
Penguji II (Pembimbing)

  
Arga Buntara, S.K.M., M.P.H.  
Ka. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Januari 2023

# **ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT PURI CINERE TAHUN 2022**

**Eka Pratiwi**

## **Abstrak**

Kualitas Mutu Pelayanan di Rumah Sakit dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien tersebut dapat dinilai melalui 5 dimensi kualitas mutu yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangibles*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022 melalui 5 dimensi kualitas mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil menggunakan teknik *Non-probability sampling* sebesar 100 sampel dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi dan *uji chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara dimensi keandalan (*reliability*) ( $\rho=0.030$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $\rho=0.000$ ), jaminan (*assurance*) ( $\rho=0.018$ ), empati (*emphaty*) ( $\rho=0.000$ ), bukti langsung (*tangibles*) ( $\rho=0.000$ ) dengan kepuasan pasien. Penelitian ini ditunjukan sebagai evaluasi, penilaian, dan perbaikan baik dari segi penyedia layanan (petugas radiologi), fasilitas, serta sarana dan prasarana lainnya sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere.

**Kata Kunci:** Pasien Radiologi, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

# **THE ANALYSIS OF QUALITY SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN RADIOLOGY INSTALLATION OF RS PURI CINERE 2022**

**Eka Pratiwi**

## **Abstract**

The service quality in hospitals can affect patient satisfaction based on the services they receive. Patient satisfaction can be assessed through 5 dimensions of quality which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Radiology Installation of RS Puri Cinere in 2022 through 5 dimensions of service quality. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The population in this study were all radiology patients who had received the radiology services at the Radiology Installation RS Puri Cinere. Samples were taken using a non-probability sampling technique of 100 samples and questionnaire as the research instrument. The data were analyzed using the frequency distribution and chi-square test. The results of this study indicate that there is a relationship between the dimensions of reliability ( $\rho=0.000$ ), responsiveness ( $\rho=0.000$ ), assurance ( $\rho=0.000$ ), empathy ( $\rho=0.000$ ), tangibles ( $\rho=0.000$ ). This research is intended as an evaluation, assessment, and improvement in terms of service providers (radiology officers), facilities, and infrastructure to improve the quality of service at the Radiology Installation of RS Puri Cinere.

**Keywords:** Radiology Patients, Hospitals, Patient Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunianya yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Novita Dwi Istanti, SKM, MARS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta masukan yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Rasa terima kasih juga disampaikan kepada pakde, bude, mbak Septi dan seluruh keluarga atas dukungan dan semangat yang telah diberikan sejak awal perkuliahan sampai dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada ibu Ugi selaku pembimbing lapangan, Bapak Yoseph selaku kepala Instalasi Radiologi, Bapak dan kakak Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere, serta bapak dan ibu Humas Rumah Sakit Puri Cinere yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bimbingan dan bantuannya selama turun lapangan dalam pengambilan data. Kemudian, terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini terutama Indy, Rizka, Febri, Cepi, Caca, Bagus, Dika, Sasti, Ahid, teman seper bimbingan, Zulfa dan Naufal yang selalu membantu dan menyemangati dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dimiliki dan masih jauh dari data sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Jakarta, 10 Januari 2022

Penulis



Eka Pratiwi



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL...	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
I.5 Ruang Lingkup .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 Kepuasan Pasien .....	9
II.2 Mutu Pelayanan .....	11
II.3 Instalasi Radiologi .....	15
II.4 Rumah Sakit .....	16
II.5 Penelitian Terdahulu .....	19
II.6 Kerangka Teori .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
III.1 Kerangka Konsep .....	25
III.2 Definisi Operasional .....	25
III.3 Hipotesis Penelitian .....	27
III.4 Desain Penelitian .....	27
III.5 Waktu dan Tempat .....	28
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
III.7 Sumber Data .....	29
III.8 Instrumen Penelitian .....	30
III.9 Pengolahan Data .....	30
III.10 Teknik Analisis Data .....	30
III.11 Uji Validitas & Reliabilitas .....	31
III.12 Etika Penelitian .....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
IV.2 Keterbatasan Penelitian .....	34
IV.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
IV.4 Hasil Uji Normalitas.....	36
IV.5 Hasil Analisis Univariat .....	37
IV.6 Hasil Analisis Bivariat .....	44
IV.7 Pembahasan .....	47
BAB V PENUTUP.....	56
V.1 Kesimpulan.....	56
V.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	60
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rata-Rata Kepuasan Unit Penunjang .....	4
Tabel 2	Capaian Kepuasan Pasien Pada Bulan Maret-September 2022 .....	5
Tabel 3	Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4	Definisi Operasional` .....	26
Tabel 5	Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 7	Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Identitas Responden.....	38
Tabel 9	Gambaran Kualitas Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan.....	39
Tabel 10	Kuesioner Dimensi Keandalan.....	39
Tabel 11	Gambaran Kualitas Mutu Pelayanan Dimensi Daya.....	40
Tabel 12	Kuesioner Dimensi Daya Tanggap .....	40
Tabel 13	Gambaran Kualitas Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan.....	41
Tabel 14	Kuesioner Dimensi Jaminan .....	41
Tabel 15	Gambaran Kualitas Mutu Pelayanan Dimensi Empati .....	41
Tabel 16	Kuesioner Dimensi Empati .....	42
Tabel 17	Gambaran Kualitas Mutu Pelayanan Dimensi Bukti .....	42
Tabel 18	Kuesioner Dimensi Bukti Langsung .....	43
Tabel 19	Gambaran Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 20	Kuesioner Kepuasan Pasien .....	43
Tabel 21	Hubungan Dimensi Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien .....	44
Tabel 22	Hubungan Dimensi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan .....	45
Tabel 23	Hubungan Dimensi Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 24	Hubungan Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 25	Hubungan Dimensi Bukti Langsung Terhadap Kepuasan.....	47
Tabel 26	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Capaian Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit Puri Cinere .....	3
Gambar 2	Tampak Depan Rumah Sakit Puri Cinere .....	33

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori Penelitian.....	23
Grafik 2	Kerangka Konsep Penelitian.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian dari Rumah Sakit Puri Cinere
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ethical Clearance
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Ethical Clearance
- Lampiran 5 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lampiran 6 Lembar Informed Consent
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Output Uji Validitas
- Lampiran 9 Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 Output Uji Normalitas
- Lampiran 11 Output Uji Univariat
- Lampiran 12 Output Uji Bivariat
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Plagiarisme
- Lampiran 14 Hasil Turnitin
- Lampiran 15 Tabulasi Data Karakteristik Responden
- Lampiran 16 Tabulasi Data Dimensi Keandalan
- Lampiran 17 Tabulasi Data Dimensi Daya Tanggap
- Lampiran 18 Tabulasi Data Dimensi Jaminan
- Lampiran 19 Tabulasi Data Dimensi Empati
- Lampiran 20 Tabulasi Data Dimensi Bukti Langsung
- Lampiran 21 Tabulasi Data Kepuasan Pasien