

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE
EXCELLENT*) DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUD DR SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Sulton Nur Aziz Ramdani
NIM.11016122034

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE
EXCELLENT*) DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUD DR SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan (S.Kes)**



Disusun Oleh:
Sulton Nur Aziz Ramdani
NIM.11016122034

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
SEPTEMBER 2026**

**UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Skripsi, September 2026
Sulton Nur Aziz Ramdani**

**Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dengan Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya**

Ix + 107 halaman + 13 tabel + 18 lampiran

Abstrak

Rumah sakit perlu memberikan pelayanan prima (*service excellent*) secara konsisten untuk menciptakan kepuasan pasien, khususnya di instalasi rawat jalan yang sering menjadi pintu utama penilaian masyarakat. Penelitian ini menganalisis hubungan antara penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan cross-sectional. Peneliti menentukan sampel berukuran 90 responden menggunakan teknik *accidental sampling* berdasarkan kriteria inklusi, dan mengumpulkan data langsung melalui kuesioner terstruktur yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai Cronbach's Alpha 0,762 untuk variabel pelayanan prima dan 0,791 untuk variabel kepuasan pasien. Peneliti menganalisis data bivariat menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment setelah data terbukti berdistribusi normal. Variabel pelayanan prima memiliki rata-rata skor 64,20 (SD = 8,65) dan variabel kepuasan pasien memiliki rata-rata skor 32,64 (SD = 5,42); kedua variabel berada di atas nilai tengah teoritis. Uji korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan, positif, dan sangat kuat antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan ($r = 0,831$; $p < 0,001$), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 69,1%: semakin baik petugas medis maupun non-medis menerapkan pelayanan prima, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien. Manajemen rumah sakit sebaiknya terus mempertahankan dan meningkatkan keenam dimensi pelayanan prima, yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab), melalui pelatihan berkala serta evaluasi mutu pelayanan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan
Kepustakaan: 13 (2016-2026)

**UNIVERSITY BAKTI TUNAS HUSADA
FAKULTY OF HEALTH SCIENCE
BACHELOR OF HOSPITAL ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

**Undergraduate Thesis, September 2026
Sulton Nur Aziz Ramdani**

***The Relationship Between Excellent Service and Outpatient Satisfaction at Dr.
Soekardjo Regional General Hospital (RSUD), Tasikmalaya***

x + 107 page + 13 table + 18 attachment

Abstract

Hospitals need to consistently provide excellent service to build patient satisfaction, particularly in outpatient care, which often serves as the public's first point of evaluation. This study analyzes the relationship between service excellence and outpatient satisfaction at RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, using a quantitative method with an observational analytic design and a cross-sectional approach. Researchers selected a sample of 90 respondents through accidental sampling based on predetermined inclusion criteria, then collected data directly through structured questionnaires tested for validity and reliability, with Cronbach's Alpha values of 0.762 for service excellence and 0.791 for patient satisfaction. Researchers analyzed the bivariate data using the Pearson Product Moment correlation test after confirming the data were normally distributed. The service excellence variable averaged 64.20 (SD = 8.65), and patient satisfaction averaged 32.64 (SD = 5.42); both scores fell well above their theoretical medians. Correlation analysis found a significant, positive, and very strong relationship between service excellence and outpatient satisfaction ($r = 0.831$; $p < 0.001$), with a coefficient of determination (R^2) of 69.1%: the better medical and non-medical staff deliver excellent service, the higher patients rate their satisfaction. Hospital management should maintain and strengthen the six dimensions of service excellence, Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability, through regular staff training and ongoing service quality evaluation.

*Keywords: Service Excellent, Patient Satisfaction, Outpatient
Literature: 13 (2016-2026)*