

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJARBARU
SELATAN**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Satria

2110912220039



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Desember, 2024

Skripsi

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Satria

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **19 Desember 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. dr Endah Labati Silapurna, MH.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain



Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Pembimbing Pendamping



Fauzie Rahman, SKM., MPH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Dian Rosadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Banjarbaru, 29 November 2024



Satria

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN

Satria

Kesehatan adalah kebutuhan dasar yang cukup krusial bagi masyarakat Indonesia. Seiring dengan peningkatan kualitas hidup, tuntutan masyarakat terhadap standar layanan kesehatan yang lebih baik terus meningkat. Pelayanan kesehatan dasar di Indonesia diselenggarakan melalui Puskesmas. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Banjarbaru Selatan pada tahun 2023 tercatat tingkat kepuasan sebesar 83,7% yang tergolong baik, namun masih di bawah standar minimal Kementerian Kesehatan yaitu 95%. Penelitian ini ditujukan guna menganalisis hubungan diantara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Pendekatan penelitian ini ialah kuantitatif dengan desain potong lintang. Populasi pada penelitian ini berjumlah 12.473 pasien Poli Umum Puskesmas Banjarbaru Selatan tahun 2023, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 100 responden. Uji statistik dilakukan menggunakan Uji *Fisher Exact*, mengingat data yang diperoleh tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian memperlihatkan didapati hubungan kualitas pelayanan berdasarkan variabel *tangible* ($p\text{-value}=0.001$), *empathy* ($p\text{-value}=0.016$), *reliability* ($p\text{-value}=0.001$), *responsiveness* ($p\text{-value}=0.001$), *assurance* ($p\text{-value}=0,003$), dan *access* ($p\text{-value}=0,001$) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, kepuasan pasien, puskesmas

ABSTRACT

The Relationship Between Healthcare Service Quality and Patient Satisfaction at Banjarbaru Selatan Community Health Center

Satria

Health is a very important basic need for Indonesian people. As the quality of life improves, society's demands for better health service standards continue to increase. Basic health services in Indonesia are provided through Community Health Centers. According to the outcomes of a community satisfaction survey at the South Banjarbaru Community Health Center in 2023, a satisfaction level of 83.7% was recorded, which is considered good, but still below the Ministry of Health's minimum standard of 95%. This research seeks to examine the correlation between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the South Banjarbaru Community Health Center. This study approach is quantitative with a cross-sectional design. The population in this study was 12,473 patients at the South Banjarbaru Community Health Center General Polyclinic in 2023, using a purposive sampling technique involving 100 respondents. Statistical tests were carried out using the Fisher Exact Test, considering that the power obtained was not normally distributed. The research results show that there is a relationship between service quality based on tangible variables (p -value=0.001), empathy (p -value=0.016), reliability (p -value=0.001), responsiveness (p -value=0.001), assurance (p -value =0.003), and access (p -value=0.001) with the level of patient satisfaction at the South Banjarbaru Community Health Center.

Keywords: *Service quality, patient satisfaction, public health center*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan laporan tugas akhir ini.
2. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M. Pd., FISPH., FISCAM yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam melaksanakan penelitian.
3. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, Dian Rosadi, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian.
4. Unit pengelola Skripsi dan P2M Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian.
5. Dosen pembimbing utama Dr. dr. Endah Labati Silapurna, MH.Kes dan Dosen pembimbing pendamping Fauzie Rahman, SKM., MPH, yang telah berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.

6. Kedua dewan penguji Nita Pujianti S.Farm., Apt, MPH dan Anggun Wulandari, SKM.,M.Kes yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga laporan tugas akhir ini menjadi semakin baik.
7. Puskesmas Banjarbaru Selatan, Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru dan unit terkait atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian di lapangan.
8. Terkhusus orang tua, pintu surga penulis, panutan, sumber kasih sayang yaitu Ibunda yang tercinta Ibu Ida, yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan finansial, doa serta kasih sayang tulus yang berlimpah yang tidak didapatkan dimanapun hingga detik ini. Terimakasih atas setiap perjuangan dan pengorbanan yang tidak pernah terbalaskan, serta atas cinta yang tulus dan tanpa syarat. Karya tulis ini merupakan bunga yang mekar dari tanah cinta dari kedua orang tua penulis.
9. Terkhusus orang tua, panutan, dan cinta pertama penulis. Ayahanda yang tercinta Bapak Haikal, S.Sos yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan finansial, doa serta kasih sayang tulus yang berlimpah yang tidak didapatkan dimanapun hingga detik ini. Terimakasih atas setiap usaha yang dilakukan demi memberikan kehidupan yang terbaik, atas segala nasihat bijak yang menjadi penuntun langkah penulis, atas cinta yang tulus dan tak pernah lekang oleh waktu. Ayah merupakan sumber inspirasi penulis untuk terus melangkah dan berjuang.
10. Saudari tersayang penulis yaitu Hervi Helda Wati, S.E dan Helda Ramadhani Safitri yang selalu menjadi teman berbagi, memberikan kasih sayang, doa,

semangat, dan dukungan finansial dalam masa perkuliahan. Beserta Keluarga Besar Ne Sape dan Ambo Dewa di kampung halaman, yang selalu senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.

11. Sahabat penulis di bangku perkuliahan, yaitu kepala sepuluh. Ami, Indah, Kamilah, Melly, Shofa, Putri, Ratih, Tata dan Zahra yang selalu ada dalam hari-hari penulis. Terimakasih atas segala dukungan, bantuan dan kebersamaan selama masa perkuliahan dan dalam pengerjaan tugas akhir.
12. Sahabat-sahabat penulis dari bangku SMA yaitu Aisyah, Bella, Mita, Nurul, Salsa, dan Ween selaku sahabat yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis di masa perkuliahan walaupun sudah beda kota. Sahabat saya, Ardan yang selalu ada dan selalu membantu di masa-masa sulit penulis.
13. Terakhir kepada seluruh sahabat, teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Sobat AKK 2021 dan seluruh keluarga besar PSKM FKIK ULM 2021 atas bantuan dan dukungannya selama penulis menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 29 November 2024

Satria

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	11
B. Kepuasan Pasien.....	23
C. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	25
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	32
A. Landasan Teori.....	32
B. Kerangka teori.....	33
C. Kerangka Konsep.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB IV	METODE PENELITIAN.....	36
	A. Rancangan Penelitian.....	36
	B. Populasi dan Sampel.....	36
	C. Instrumen Penelitian.....	38
	D. Variabel Penelitian.....	39
	E. Definisi Operasional.....	40
	F. Prosedur Penelitian.....	43
	G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	44
	H. Cara Analisis Data.....	45
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
	A. Analisis Univariat.....	46
	B. Analisis Bivariat.....	57
BAB VI	PENUTUP.....	71
	A. Kesimpulan.....	71
	B. Saran.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan”.....	39
4.2 Definisi Operasional Penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan”.....	40
5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
5.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
5.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
5.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
5.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Berdasarkan Variabel <i>Tangible</i>	50
5.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Variabel <i>Empathy</i>	51
5.7 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Variabel <i>Reliability</i>	52
5.8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Variabel <i>Responsiveness</i>	53
5.9 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Variabel <i>Assurance</i>	54
5.10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Variabel <i>Access</i>	55
5.11 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien	56

5.12	Hubungan Mutu Pelayanan berdasarkan variabel <i>tangible</i> dengan tingkat kepuasan pasien	57
5.13	Hubungan Mutu Pelayanan berdasarkan variabel <i>empathy</i> dengan tingkat kepuasan pasien	59
5.14	Hubungan Mutu Pelayanan berdasarkan variabel <i>reliability</i> dengan tingkat kepuasan pasien	62
5.15	Hubungan mutu pelayanan berdasarkan variabel <i>responsiveness</i> dengan kepuasan pasien.....	64
5.16	Hubungan mutu pelayanan berdasarkan variabel <i>assurance</i> dengan kepuasan pasien	66
5.17	Hubungan mutu pelayanan berdasarkan variabel <i>access</i> dengan kepuasan pasien	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
3.1	Kerangka Teori Servqual oleh Parasuraman (1988).....	33
3.2	Kerangka Konsep Penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan”	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Permintaan Data Puskesmas Banjarbaru Selatan
2. Surat Izin Penelitian Puskesmas Banjarbaru Selatan
3. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas Puskesmas Banjarbaru Utara
4. Surat Keterangan Kelaikan Etik
5. Kuisisioner Uji Validitas dan Reliabilitas
6. Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
7. Lembar Informasi untuk Responden Penelitian (*Informed Consent*)
8. Kuisisioner Penelitian
9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
10. Hasil Analisis Data Penelitian
11. Dokumentasi Kegiatan