

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat  
Untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Mutia Rahmah  
1910912320021



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

**Mei, 2023**

Skripsi

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS GUNTING MANGGIS**

Dipersiapkan dan disusun oleh

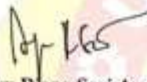
**Mutia Rahmah**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 11 Mei 2023

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



**Ayu Rhana Sari Azwari, SKM., M.Kes**

**Andini Octaviana Putri, SKM., M.Kes**

Pembimbing Pendamping



**Fakhriyah, S.SiT., MKM**

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



**Luthi Khairiyati, 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, Mei 2023



Mutia Rahmah

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS

**Mutia Rahmah**

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah yaitu pelayanan masyarakat di bidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia melalui Puskesmas yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/ Kotamadya bersangkutan. Data hasil survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Guntung Manggis 78,88% dan belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu 95%. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Guntung Manggis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Guntung Manggis tahun 2022 sebanyak 59.504 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 73 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* ( $p$ -value=0,455) dan berdasarkan dimensi *assurance* ( $p$ -value=0,109) dengan tingkat kepuasan pasien, serta ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* ( $p$ -value=0,009), berdasarkan dimensi *responsiveness* ( $p$ -value=0,010), berdasarkan dimensi *emphaty* ( $p$ -value=0,004) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Guntung Manggis.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan, puskesmas

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THE GENERAL POLY OF GUNTUNG MANGGIS HEALTH CENTER**

**Mutia Rahmah**

*One of the public services carried out by government officials is community service in the health sector. The provision of health services for the community at the basic level in Indonesia is through the Community Health Center which is the functional organizational unit of the Regency/Municipal Health Office and is given responsibility as the health manager for the community in each sub-district of the Regency/Municipality concerned. Data from the community satisfaction survey at the Guntung Manggis Health Center was 78.88% and did not meet the standards set by the Ministry of Health, namely 95%. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at the Guntung Manggis Health Center General Polyclinic. This study used a quantitative method with a cross sectional design. The population in this study were all patients who visited the Guntung Manggis Health Center in 2022 with a total of 59,504 patients. The sampling technique used purposive sampling of 73 respondents. The results showed that there was no relationship between service quality based on the tangible dimension ( $p$ -value = 0.455) and assurance dimension ( $p$ -value = 0.109) with the level of patient satisfaction, and there was a relationship between service quality based on the reliability dimension ( $p$ -value = 0.009), based on the responsiveness dimension ( $p$ -value = 0.010), based on the empathy dimension ( $p$ -value = 0.004) with the level of patient satisfaction at the Guntung Manggis Health Center.*

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas izin dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS”**, tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak sebagai berikut:

1. Dr. dr. Istiana, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
2. Laily Khairiyati, SKM., MPH selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
3. Anggun Wulandari, SKM., M.Kes selaku Unit Pengelola Skripsi dan P2M Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu dan berkenan memberikan masukan, saran serta arahan sehingga proses penyelesaian skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar sampai akhir.
5. Fakhriyah, S.SiT., MKM selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah

banyak membantu dan berkenan memberikan masukan, saran serta arahan sehingga proses penyelesaian skripsi dapat berjalan dengan baik dan lancar sampai akhir.

6. Fahrini Yulidasari, SKM., MPH selaku Dewan Penguji yang telah memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.
7. Andini Octaviana Putri, SKM., M.Kes selaku Dewan Penguji yang telah memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.
8. Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru, Puskesmas Guntung Manggis, Puskesmas Guntung Payung, serta unit terkait atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian.
9. Teristimewa sepasang sayap pelindung yang do'a-do'a nya bisa membawa saya terbang ke arah yang lebih tinggi kedua orang tua hebat saya Abah Dwi Putra Aswan Wibowo, S.Sos dan Mama Rusdiah, S.Sos. I terima kasih yang tak terhingga untuk cinta, kasih sayang yang tak terhingga, selalu memberikan ketenangan dan kebahagiaan, menjadi penyemangat dalam mewujudkan cita-cita, sangat ikhlas dan tulus, selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, saran yang membangun, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan serta keselamatan dalam menempuh pendidikan dan setiap langkah kehidupan anak pertamanya.
10. Tercantik adik-adik tersayang Siti Fatimah, Siti Aisha Rahmah, Noor Khairatina Qonita Karamah yang selalu ada dalam keadaan apapun, mendengarkan curahan hati, memberikan semangat dan menjadi penyemangat,

selalu saling mendoakan, tulus membantu dan memberikan dukungan. Semoga tercapai cita-cita kita, menjadi anak-anak yang membanggakan dan membahagiakan Mama dan Abah di dunia dan di akhirat. 4 MAH Family bersama bahagia di dunia sampai ke syurga.

11. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Keluarga Besar PSKM FK ULM, Lenny Indah Cahyani, Syifa Rahima Hasni, Nabila Anandrya Zharifah maupun di luar program studi Mutia Zulhikmah yang telah kebersamai, banyak membantu, memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi, penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pasien .....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	18
<b>BAB III    LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	21
B. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB IV    METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel .....	25

C. Instrumen Penelitian .....	26
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional .....	29
F. Prosedur Penelitian .....	31
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	33
H. Cara Analisis Data .....	34
I. Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Univariat.....	36
B. Analisis Bivariat.....	45
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
4.1	Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Guntung Manggis.....	29
5.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
5.2	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
5.3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
5.4	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
5.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien.....	39
5.6	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .....	40
5.7	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	41
5.8	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
5.9	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
5.10	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	44
5.11	Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> dengan tingkat kepuasan pasien .....	45
5.12	Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> dengan tingkat kepuasan pasien .....	47
5.13	Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> dengan tingkat kepuasan pasien.....	48

5.14	Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> dengan tingkat kepuasan pasien .....	50
5.15	Hubungan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> dengan tingkat kepuasan pasien .....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Teori.....	23
2.2	Kerangka Konsep.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Surat Izin Penelitian di Puskesmas Guntung Manggis
2. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di Puskesmas Guntung Payung
3. Surat Keterangan Kelaikan Etik
4. Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Lembar Informasi
6. *Informed Consent*
7. Kuesioner Penelitian
8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
9. Hasil Analisis Data Penelitian
10. Dokumentasi Kegiatan