

**ANALISIS HUBUNGAN LIMA DIMENSI MUTU PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS
GAMBUT**

Skripsi

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

Diajukan oleh:
Kamilah
2110912120009



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

Desember, 2024

Skripsi

**ANALISIS HUBUNGAN LIMA DIMENSI MUTU PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS GAMBUT**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Kamilah

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **12 Desember 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Andini Octaviana Putri, SKM, M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain

Nur Laily, SKM., M.Kes

Pembimbing Pendamping

Nita Pujianti, S.Farm., Apt., MPH

Vina Yulia Anhar, SKM., MPH

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



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

Banjarbaru, 5 Desember 2024



ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN LIMA DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS GAMBUT

Kepuasan pasien menjadi bagian dari faktor utama dalam menilai serta meninjau ulang bagaimana pasien memberikan tanggapan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan dan kepuasan pasien saling berkaitan guna memenuhi standar kesehatan yang baik dalam melayani pasien sehingga meningkatkan taraf kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien apakah dipengaruhi oleh lima dimensi mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Gambut menjadi tujuan dari penelitian ini. Pendekatan kuantitatif menjadi jenis penelitian dengan desain *cross sectional* dan observasional analitik mendukung dalam penelitian ini, Pasien yang mengunjungi UPTD Puskesmas Gambut pada tahun 2023 sejumlah 32.311 pasien menjadi populasi dari penelitian dengan rumus *slovin* dan teknik *purposive sampling* sehingga menghasilkan angka 100 responden untuk diteliti. Hasil penelitian pada 5 dimensi yaitu *responsiveness*, *empathy*, *reliability*, *tangible*, *assurance* dilihat dari *p-value* yang dihasilkan pada uji fisher. Dari hasil *p-value* disimpulkan bahwa terdapat hubungan antar dimensi *responsiveness*, *empathy*, *reliability* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien sedangkan untuk dimensi *assurance* menjadi satu-satunya variabel yang menghasilkan kebalikannya yaitu tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Responsiveness, Empathy, Reliability, Tangible, Assurance*

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF FIVE DIMENSIONS OF HEALTH SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION AT THE UPTD OF THE GAMBUT COMMUNITY HEALTH CENTERIVERSITY

Patient satisfaction is part of the main factor in assessing and reviewing how patients respond to receiving health services. Service quality and patient satisfaction are interrelated in order to meet good health standards in serving patients so as to improve health standards. Finding out whether patient satisfaction is influenced by the five dimensions of service quality at the UPTD Gambut Health Center is the purpose of this study. The quantitative approach is a type of research with a cross-sectional and observational analytical design that supports this study. Patients who visited the UPTD Gambut Health Center in 2023 totaling 32,311 patients became the population of the study with the Slovin formula and purposive sampling technique, resulting in 100 respondents to be studied. The results of the study on 5 dimensions, namely responsiveness, empathy, reliability, tangible, assurance, are seen from the p-value produced in the Fisher test. From the p-value results, it is concluded that there is a relationship between the dimensions of responsiveness, empathy, reliability and tangible to patient satisfaction, while the assurance dimension is the only variable that produces the opposite, namely there is no relationship to patient satisfaction.

Keywords: *Responsiveness, Empathy, Reliability, Tangible, Assurance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS HUBUNGAN LIMA DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS GAMBUT”** 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 Andini Octaviana Putri, SKM., M.Kes, Dosen pembimbing pendamping Nita Pujianti, S.Farm, Apt., MPH, yang telah berkenan memberikan bimbingan, saran dan arahan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
6. Kedua dewan penguji Nur Laily, SKM., M.Kes dan Vina Yulia Anhar, SKM., MPH, yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga laporan tugas akhir ini menjadi semakin baik.
7. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar, Kepala UPTD Puskesmas Gambut, Kepala Puskesmas Simpang Empat 2 dan unit terkait atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian di lapangan.
8. Ayah (alm) Muhammad Efendi dan Ibu Masratuniah yang telah mendidik dan membesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang, selalu memberi motivasi,

semangat, dukungan, saran dan bantuan finansial dalam perkuliahan, serta selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan serta keselamatan saya dalam menempuh pendidikan hingga penyelesaian laporan tugas akhir. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya.

9. Saudara tersayang penulis kepada Khairunnisa yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan semangat.
10. ZDKKM, Keluarga Besar Jalan Jati, beserta Keluarga Besar H. Barsih yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan penulis dan keperluan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
11. Kepada teman-teman dekat penulis Alfisyah, Kepala 10 (Zahra, Satria, Melly, Ami, Shofa, Putri, Regista, Ratih, Indah), dan Milna. Terima kasih telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga detik ini.
12. Keluarga besar AKK 2021 dan rekan-rekan mahasiswa PSKM 2021, terimakasih atas doa, semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

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

Banjarbaru, 5 Desember 2024

Kamilah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Mutu Pelayanan	12
B. Kepuasan Pasien	14
C. Faktor Penentu Kepuasan Pasien dalam Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan.....	17
D. Puskesmas	22
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	30
A. Landasan Teori	30
B. Kerangka Teori	31
C. Kerangka Konsep.....	31

D. Hipotesis Penelitian	32
BAB IV METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel.....	34
C. Instrumen Penelitian	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional	37
F. Prosedur Penelitian	40
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
H. Cara Analisis Data	44
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Analisis Univariat	47
B. Analisis Bivariat	59
BAB VI PENUTUP	74
C. Kesimpulan	73
D. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Definisi operasional penelitian “Analisis Hubungan Lima Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Gambut”:	37
5.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur	47
5.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
5.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	49
5.4. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan	50
5.5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien	50
5.6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i>	51
5.7. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> ...	53
5.8. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> .	55
5.9. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> ...	56
5.10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> .	58
5.11. Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> dengan kepuasan pasien	59
5.12. Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>empathy</i> dengan kepuasan pasien	63
5.13. Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> dengan kepuasan pasien	66
5.14. Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> dengan kepuasan pasien	69
5.15. Hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> dengan kepuasan pasien	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tabel penetapan status akreditasi Puskesmas (45).....	27
3.1 Kerangka teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).....	31
3.2 Kerangka konsep penelitian “Analisis Hubungan Lima Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Gambut” ...	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Rekomendasi dan Permintaan Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar
2. Surat Izin Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar
3. Surat Izin Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Penelitian dari Puskesmas Simpang Empat 2
4. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kabupaten Banjar
5. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banjar
6. Surat Izin Penelitian dari UPTD Puskesmas Gambut
7. Surat Keterangan Layanan Etik
8. Penjelasan sebelum Persetujuan (PSP)
9. Hasil Pengisian Kuesioner
10. *Output* Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
11. *Output* Hasil Penelitian pada SPSS
12. Dokumentasi Kegiatan