

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PASIEN RAWAT JALAN  
(Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan  
Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai)**

Karya Tulis Ilmiah  
Diajukan guna memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan  
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh  
Kusuma Persada  
1710913410010



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
BANJARBARU**

**Januari, 2019**



Karya Tulis Ilmiah

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
PADA PASIEN RAWAT JALAN  
(Studi di Puskesmas Pendang kecamatan Dusun Utara dan  
Puskesmas patas kecamatan Gunung Bintang Awai)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Kusuma Persada**

telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada Tanggal, 08 Januari 2019

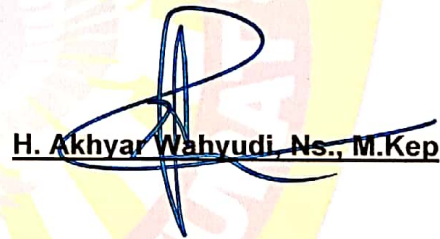
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



**Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes**

Anggota Dewan Penguji Lain



**H. Akhyar Wahyudi, Ns., M.Kep**

Pembimbing Pendamping



**Herry Setiawan, Ns., M.Kep**



**Kurnia Rachmawati, Ns., MNSc**

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



**Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes**

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditullis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, Januari 2019



  
Kusuma Persada

# ABSTRAK

## GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT JALAN (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai)

Persada, Kusuma

**Latar belakang:** Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan bagi pasien terhadap layanan kesehatan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Pihak penyelenggara jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima, bukan hanya dalam hal fasilitas yang lengkap maupun penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pencegahan (*preventif*), sikap, pengetahuan, kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam berkomunikasi serta pemanfaatan teknologi dan media informasi dalam meningkatkan kualitas hidup pasien.

**Tujuan:** Mengetahui tentang gambaran kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai.

**Metode:** penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 108 responden yang diambil dengan tehnik *total sampling* dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Responden penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Pendang dan Puskesmas Patas yang berkunjung lebih dari tiga kali.

**Hasil:** Dari kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pendang terbanyak pada tanggapan sangat baik (60,6 %) dengan nilai mean yaitu 4,28. Sedangkan pada Puskesmas Patas terbanyak pada tanggapan baik (64,3 %) dengan nilai mean yaitu 4,2.

**Diskusi:** Kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan sangat menentukan kualitas dari Puskesmas tersebut sangat baik atau tidak dengan tidak mengabaikan salah satu dari kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang ada. Disarankan kepada Puskesmas Pendang untuk meningkatkan dimensi Tampilan/Bukti fisik dan empati. Dan kepada Puskesmas Patas untuk meningkatkan dimensi jaminan, tampilan/bukti fisik, empati, dan keandalan.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan kesehatan, pasien rawat jalan, puskesmas

## **ABSTRACT**

### **DESCRIPTION OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES ON OUTPATIENTS**

**(Study at the Puskesmas Pendang in the District of North Hamlet and  
Puskesmas Patas in the District of Gunung Bintang Awai)**

**Persada, Kusuma**

**Backgrounds:** *The quality of health services is very important in giving trust to patients for health services so that patients are satisfied with these health services. Health service providers are required to further improve the quality of excellent health services, not only in terms of complete facilities and cure of diseases but also include prevention (preventive), attitudes, knowledge, abilities and skills of health workers in communication and the use of information technology and media in improving the quality of life of patients.*

**Objectives:** *To find out about the description of the quality of health services in outpatients at the Puskesmas Pendang and Puskesmas Patas.*

**Method:** *Research method using descriptive research design. The samples used were 108 respondents taken with total sampling techniques and fulfilling the inclusion and exclusion criteria. Respondents of this study were outpatients at the Puskesmas Pendang and Puskesmas Patas who visited more than three times.*

**Results:** *From the five dimensions of the quality of health services in outpatients at Puskesmas Pendang the response was very good (60.6%), with the mean value is 4,28. Whereas in the most Puskesmas Patas the response was good (64.3%), with the mean value is 4,2.*

**Discussion:** *The five dimensions of quality of health services greatly determine the quality of the health center is very good or not by not ignoring one of the five dimensions of the quality of existing health services. It is suggested to Puskesmas Pendang to improve the dimensions tangibles and empathy. And to Puskesmas Patas to increase the dimensions assurance, tangibles, empathy, and reliability.*

**Keywords :** *quality of health services, outpatient patients, puskesmas*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai)” tepat pada waktunya.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana ilmu keperawatan di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Bapak Prof. Dr. Zairin Noor, dr, SpOT(K). MM selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Kedua pembimbing saya yaitu Ibu Endang Pertiwiwati, Ns.,M.Kes selaku pembimbing 1 (satu) dan Bapak Herry Setiawan, Ns.,M.Kep selaku pembimbing 2 (dua) yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Kedua dosen penguji saya yaitu Bapak Akhyar Wahyudi, Ns.,M.Kep dan Ibu Kurnia Rachmawati, Ns.,MNSc yang memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.

Rekan penelitian, serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan

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

Banjarbaru, Januari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	6
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	7
1.3.1 <i>Tujuan Umum</i> .....	7
1.3.2 <i>Tujuan Khusus</i> .....	7
1.4    MANFAAT PENELITIAN .....	8
1.4.1 <i>Bagi Institusi Pendidikan</i> .....	8
1.4.2 <i>Bagi Penelitian Selanjutnya</i> .....	8
1.4.3 <i>Bagi Puskesmas Pendang dan Puskesmas Patas</i> .....	9
1.5    KEASLIAN PENELITIAN .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1    KUALITAS PELAYANAN .....	11
2.1.1 <i>Definisi Kualitas Pelayanan</i> .....	11
2.1.2 <i>Dimensi Kualitas Pelayanan</i> .....	11
2.1.3 <i>Cara Pengukuran Kualitas Pelayanan</i> .....	19
2.1.4 <i>Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pelanggan</i> .....	20
2.2    KONSEP PELAYANAN PUBLIK .....	22
2.2.1 <i>Definisi Pelayanan Publik</i> .....	22
2.2.2 <i>Kelompok Pelayanan Publik</i> .....	22
2.2.3 <i>Prinsip Pelayanan Publik</i> .....	23

2.3	KONSEP PUSKESMAS .....	26
2.3.1	<i>Definisi Puskesmas</i> .....	26
2.3.2	<i>Upaya Kesehatan</i> .....	27
<b>BAB 3</b>	<b>KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>29</b>
3.1	KERANGKA KONSEP .....	29
<b>BAB 4</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
4.1	METODE PENELITIAN .....	32
4.2	POPULASI DAN SAMPEL.....	32
4.2.1	<i>Populasi</i> .....	32
4.2.2	<i>Sampel</i> .....	33
4.3	INSTRUMEN PENELITIAN .....	33
4.4	VARIABEL PENELITIAN .....	36
4.5	DEFINISI OPERASIONAL .....	36
4.6	PROSEDUR PENELITIAN .....	43
4.6.1	<i>Tahap Persiapan</i> .....	43
4.6.2	<i>Tahap Pelaksanaan</i> .....	44
4.7	TEKNIK PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	45
4.7.1	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	45
4.7.2	<i>Pengolahan Data</i> .....	46
4.8	CARA ANALISIS DATA.....	48
4.9	ETIKA PENELITIAN .....	48
4.10	TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....	49
<b>BAB V</b>	<b>HASIL</b> .....	<b>50</b>
5.1	GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....	50
5.1.1	<i>Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara</i> .....	50
5.1.2	<i>Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai</i> ..	50
5.2	ANALISIS UNIVARIAT .....	51
5.2.1	<i>Karakteristik Responden di Puskesmas Pendang dan Puskesmas Patas</i> .....	51
5.2.2	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Daya Tanggap</i> .....	53

5.2.3	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Jaminan .....</i>	54
5.2.4	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Tampilan/Bukti Fisik .....</i>	56
5.2.5	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Empati.....</i>	57
5.2.6	<i>Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Keandalan.....</i>	59
5.2.7	<i>Hasil Keseluruhan dari Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan .....</i>	60
5.2.8	<i>Rekapitulasi Nilai Mean Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....</i>	62
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>		63
6.1	<b>PENILAIAN DIMENSI DAYA TANGGAP .....</b>	63
6.2	<b>PENILAIAN DIMENSI JAMINAN .....</b>	65
6.3	<b>PENILAIAN DIMENSI TAMPILAN/BUKTI FISIK .....</b>	67
6.4	<b>PENILAIAN DIMENSI EMPATI .....</b>	70
6.5	<b>PENILAIAN DIMENSI KEANDALAN .....</b>	72
6.6	<b>PENILAIAN KELIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN .....</b>	74
6.6	<b>KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	75
<b>BAB VII PENUTUP.....</b>		77
7.1	<b>KESIMPULAN .....</b>	77
7.2	<b>SARAN .....</b>	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		80
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Profil Puskesmas di Kabupaten Barito Selatan Propinsi Kalimantan Tengah Tahun 2017 .....	3
Tabel 4.1	Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan.....	35
Tabel 4.2	Definisi Operasional Penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien rawat Jalan (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai).....	37
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	51
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara .....	53
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	54
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara .....	55
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan di Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	55
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Dimensi Tampilan/Bukti Fisik di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara .....	56
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Dimensi Tampilan/Bukti Fisik di Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	57
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Dimensi Empati di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara .....	58

Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Dimensi Empati di Puskesmas	
	Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	58
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan di Puskesmas	
	Pendang Kecamatan Dusun Utara .....	59
Tabel 5.11	Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan di Puskesmas	
	Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai .....	60
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	
	Kesehatan di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara.....	61
Tabel 5.13	Distribusi Frekuensi Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	
	Kesehatan di Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang	
	Awai .....	61
Tabel 5.14	Rekapitulasi Nilai Mean Kelima Dimensi Kualitas pelayanan	
	Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas	
	Pendang dan Puskesmas Patas.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan (Studi di Puskesmas Pendang Kecamatan Dusun Utara dan Puskesmas Patas Kecamatan Gunung Bintang Awai) .....	31
------------	---	----