

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMPAKE**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH

FITRIANA NUR ALIFAH

1811102413073

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2022

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di Puskesmas Lempake

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk

Memperoleh gelar sarjana Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH

Fitriana Nur Alifah

1811102413073

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitriana Nur Alifah

NIM : 1811102413073

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

.Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang - undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2010)

Samarinda, 25 April 2022



Fitriana Nur Alifah

1811102413073

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMPAKE**

SKRIPSI PENELITIAN

DI SUSUN OLEH :

FITRIANA NUR ALIFAH

1811102413073

Disetujui untuk diujikan pada


Tanggal, 11 Juli 2022

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi,**



Kresna Febriyanto, M.PH
NIDN. 1120029301

Pembimbing,



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMPAKE**

SKRIPSI PENELITIAN

**DISUSUN OLEH :
FITRIANA NUR ALIFAH
1811102413073**

**Diseminarkan dan Diujikan pada
Tanggal, 11 Juli 2022**

Penguji I

**Erni Wingki Susanti, M.Kes
NIDN.1119068702**

Penguji II

**Nida Amalia, M.PH
NIDN. 11 01119301**

**Mengetahui,
Ketua**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat

**Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301**

**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di Puskesmas Lempake**

Fitriana Nur Alifah¹, Nida Amalia²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: fnuralifah24@gmail.com

Intisari

Tujuan studi: Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake.

Metodologi: Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan Cross Sectional. Data diperoleh menggunakan pengisian kuesioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 312 menggunakan teknik Accidental Sampling. Uji statistik Chi Square.

Hasil: Didapatkan bahwa Responden yang memiliki mutu pelayanan kesehatan baik berjumlah 184 orang (59.0%) dan mutu pelayanan kurang baik berjumlah 128 orang (41.0%). Responden yang memiliki kepuasan pasien rawat jalan puas berjumlah 266 orang (85.3%) dan kepuasan pasien rawat jalan tidak puas berjumlah 46 orang (14.7%). Setelah dilakukannya Uji Chi Square didapatkan hasil nilai p-value sebesar 0.656 atau $p > 0.05$ yang artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.

Manfaat: Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi puskesmas selaku pemangku kebijakan tertinggi agar dapat mengetahui pentingnya mutu pelayanan bagi kepuasan pasien yang melakukan pelayanan rawat jalan sehingga dapat terus memenuhi kebutuhan pasien serta memebrikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan bagi pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

The Relation Between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction at Lempake Health Center

Fitriana Nur Alifah¹, Nida Amalia²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: fnuralifah24@gmail.com

Abstract

Purpose of study: The purpose of this study was to determine whether there was a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Lempake Health Center.

Methodology: The methodology used in this research is quantitative with a cross sectional design. Data was obtained by filling out a questionnaire. The number of research samples was 312 using the Accidental Sampling technique. Chi Square statistical test

Results: It was found that respondents who had good health service quality were 184 people (59.0%) and 128 people (41.0%). Respondents who had satisfied outpatient satisfaction were 266 people (85.3%) and 46 people (14.7%) were dissatisfied with outpatient satisfaction. After knowing the Chi Square test, the p-value was 0.656 or $p > 0.05$, which means that it can be said that there is no significant relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Lempake Public Health Center.

Applications: This research is expected to be a reference for Lempake Public Health Center as the highest policy makers in order to know the importance of service quality for patient satisfaction who perform outpatient services so that they can continue to meet patient needs and provide the best service to increase patient satisfaction.

Keyword : Health Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah yang maha mengetahui dan maha melihat hamba - hambanya, maha suci Allah yang menciptakan bintang - bintang dan langit yang dijadikannya penerang, dan bulan yang bercahaya. Jika bukan karena rahmat dan karunia-Nya, maka tentulah skripsi ini tidak akan terselesaikan. Skripsi ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake”

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak baik yang bersifat moral, material maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali MH, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibunda Sri Sunarti, S.KM., M.PH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Nida Amalia, S.KM., M.PH, selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

5. Segenap Civitas Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
6. Kepada Keluarga saya, sebagai wujud ucapan terima kasih yang terdalam karena telah memberikan dukungan serta doa terbaik yang tiada henti untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan masih terbatasnya ilmu dan teori penelitian yang penulis kuasai. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun untuk skripsi ini. Semoga jerih payah dan amal bapak - bapak dan ibu - ibu serta teman - teman mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Wa'alaikumussalam Wr.Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT	
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka Penelitian	10
B. Tinjauan Sudut Pandang Islami.....	22
C. Kerangka Teori Penelitian.....	24

D. Kerangka Konsep Penelitian.....	25
E. Hipotesis/Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Waktu dan Tempat Penelitian	30
D. Definisi Operasional	31
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	38
I. Alur Penelitian.....	39
J. Etika Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan	48
C. Keterbatasan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	34
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan.....	35
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan usia.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	45
Tabel 4.6 Distribusi Uji Chi Square Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	11

DAFTAR SINGKATAN

ServQual = Service quality

DF = Degree of freedom

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Biodata
- Lampiran 2 Surat Izin Rekomendasi Penelitian di Puskesmas Lempake
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian di Puskesmas Lempake
- Lampiran 4 Surat Izin Rekomendasi Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Selesai Uji Validitas
- Lampiran 6 Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas lempake
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Hak Bebas Royal Ti
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Perbaikan
- Lampiran 10 Jurnal Keaslian Penelitian
- Lampiran 11 Informed Consent Dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Hasil Output SPSS
- Lampiran 13 Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 14 Hasil Turnitin