

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DI
PUSKESMAS AIR TAWAR KOTA PADANG
TAHUN 2022**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Oleh

Wita Satriana
1810104096

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Wita Satriana
NIM : 1810104096
Tempat/ Tanggal lahir : Parit, 24 Juni 1998
Tahun Masuk : 2018
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik : Nurul Prihastita Rizyana, MKM
Nama Pembimbing I : H. Bustami, M.QIH
Nama Pembimbing II : Dian Paramitha Asyari, M.Kes

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022”** Apabila suatu nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan Skripsi , maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Juni 2023



Wita Satriana

PERNYATAAN PERSETUJUAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Wita Satriana
NIM : 1810104096
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022.

Telah disetujui untuk diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, Maret 2023

Pembimbing I



H. Bustami M.QIH

Pembimbing II



Dian Paramitha Asyari, M.Kes

Disahkan oleh

Ketua STIKes Alifah



Ns. Asmayani, S.Kep, M.Kep

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama Lengkap : Wita Satriana
NIM : 1810104096
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji seminar hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
H. Bustami, M.QIH

(.....)
(.....)

Pembimbing II
Dian Paramitha Asyari, M.Kes

(.....)

Penguji I
Hj. Djusmanidar, SKM

(.....)

Penguji II
Ns. Febry Handini, MKM

(.....)

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah



Dr. Ns. Asmiwati, S.Kep. M.Kep)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH
PADANG
Skripsi, Mei 2023**

Wita Satriana

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022

xiii + 55 halaman, 5 tabel, 2 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Masalah utama pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar Padang adalah kualitas yang belum memuaskan sehingga berdampak pada angka kunjungan, walaupun cakupan pelayanan sudah baik tetapi status kesehatan masyarakat belum optimal. Data tahun 2020-2021 terjadi jumlah penurunan kunjungan sebanyak 26.903 dan data tahun 2022 sebanyak 1.856 kunjungan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Lama penelitian dari bulan Desember 2022-Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui atau tidak dapat dipastikan, sedangkan sampel 96 responden untuk mewakili populasi dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Data dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian di dapatkan 62.5% pelayanan tidak bermutu, 58.3% kepuasan yang tidak puas. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar *p-value* 0,005 ($p < 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien. Saran, diharapkan kepada Puskesmas Air Tawar untuk lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terutama waktu tunggu pasien agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Daftar Baca : 30 (2012-2021)

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tingkat kepuasan, Pasien.

ALIFAH HEALTH SCIENCE COLLAGE

Padang

Thesis, May 2023

Wita Satriana

The Relationship between Quality of Health Services and Satisfaction Based on Patient Perceptions at the Air Tawar Health Center in Padang City in 2022

xiii + 55 pages, 5 tables, 2 figures, 12 attachments

ABSTRACT

The main problem with health services at the Air Tawar Padang Health Center is unsatisfactory quality, which has an impact on the number of visits. Even though the service coverage is good, the community's health status is not optimal. Data for 2020-2021 saw a decrease in visits of 26,903 and data for 2022 of 1,856 visits. The purpose of This study was to determine the relationship between the quality of health services and satisfaction based on patient perceptions at the Air Tawar Health Center in Padang City in 2022..

This research is a quantitative study using cross sectional design. The duration of the research is from March to December 2023. The population is unknown or cannot be ascertained, while the sample is 96 respondents to represent the population in this study. Data collection is done by interview. Data were analyzed univariately in the form of frequency distribution and bivariately using the Chi-Square test.

The results of the study showed that 62.5% service was not of good quality, 58.3% satisfaction was dissatisfied. There is a relationship between the quality of health services and satisfaction based on patient perceptions at the Air Tawar Health Center p-value 0.005 ($p < 0.05$).

Based on the results of the study it can be concluded that there is a relationship between the quality of health services and satisfaction based on patient perceptions. Suggestion, it is hoped that the Air Tawar Health Center will further improve the quality and quality of service, especially patient waiting time so that patients are satisfied with the services provided.

Reading List : 30 (2012-2021)

Keywords : Service Quality, Satisfaction Level, Patients.