

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NANGGALO TAHUN 2023

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Oleh :

Putri Nuriyanti
1913201071

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : Putri Nuriyanti
NIM : 1913201071
Tempat/tgl lahir : SUMBERJO , 14 Januari 2002
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik : Gusni Rahma, M.Epid
Nama Pembimbing I : Gusni Rahma, M.Epid
Nama Pembimbing II : Ns. Febry Handiny, M.KM

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan Skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Padang, September 2023



(Putri Nuriyanti)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Putri Nuriyanti
NIM : 1913201071
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Nanggalo Tahun 2023

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, September 2023

Pembimbing I



Gusni Rahma, M.Epid

Pembimbing II



Ns. Febry Handiny, M.KM

**Disahkan oleh Ketua
STIKes Alifah**



Dr. ... Asnawati S.Kep., M.Kep

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:


Nama : Putri Nuriyanti
Nim : 1913201071
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Gusni Rahma, M.Epid

()


Pembimbing II

Ns. Febry Handiny, M.KM

()

Penguji I

Fadillah Ulva, M.PH

()

Penguji II

Fadhilatul Hasnah, M.Kes

()

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah


()
Dr. Ns. Asmawati S.Kep.,M.Kep)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, September 2023

Putri Nuriyanti

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023

xiv + 67 halaman, 17 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Nanggalo merupakan salah satu puskesmas yang jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang menurun di Kota Padang di Puskesmas Nanggalo pada tahun 2020 19.192 pasien - tahun 2021 sebanyak 17.503 pasien. Menurunnya jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh ketidakpuasan pasien dengan pelayanannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023.

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain *studi cross sectional*. Waktu penelitian bulan Maret-Agustus 2023. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Nanggalo. Sampel sebanyak 96 orang dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan wawancara. Analisis dengan univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 53,2% pasien tidak puas, 47,9% dimensi daya tanggap tidak bermutu, 46,9% dimensi kehandalan tidak bermutu, 45,8% dimensi jaminan tidak bermutu, 42,7% dimensi empati tidak bermutu dan 44,8% dimensi bukti fisik tidak bermutu dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji statistik diketahui terdapat hubungan daya tanggap($p=0,0001$), kehandalan($p=0,036$) dan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien($p=0,017$) dan tidak terdapat hubungan jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p\text{ value} > (0,05)$.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi mutu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Untuk itu diharapkan bagi Puskesmas Nanggalo agar lebih meningkatkan mutu pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien dengan disederhanakan alur pelayanannya dan ditingkatkan lagi sarana dan prasarananya dengan sebaik mungkin.

Daftar Bacaan: 37 (2015-2022)

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Rawat Jalan

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
Skripsi, September 2023

Putri Nuriyanti

The Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction Levels at the Nanggalo Health Center in 2023

xiv + 67 pages, 17 tables, 2 figures, 11 appendices

ABSTRACT

The Nanggalo Health Center is one of the health centers where the number of outpatient visits has decreased in Padang City at the Nanggalo Health Center in 2020 19,192 patients - in 2021 there were 17,503 patients. The decrease in the number of patient visits was caused by patient dissatisfaction with the service. The aim of this research is to determine the relationship between service quality and the level of satisfaction of outpatients at the Nanggalo Community Health Center in 2023.

This type of research is quantitative with a cross-sectional study design. Research time is March-August 2023. The population is all outpatients who visit the Nanggalo Health Center. A sample of 96 people was carried out using the accidental sampling method. Collecting data using questionnaires and interviews. Analysis with univariate and bivariate using chi-square test.

The results showed that 53.2% of patients were dissatisfied, 47.9% of the dimensions of responsiveness were of poor quality, 46.9% of the dimensions of reliability were of poor quality, 45.8% of the dimensions of assurance were of poor quality, 42.7% of dimensions of empathy were of poor quality and 44, 8% of the dimensions of physical evidence are not of good quality in the services provided by the puskesmas. Statistical test results show that there is a relationship between responsiveness ($p=0.0001$), reliability ($p=0.036$) and physical evidence with the level of patient satisfaction ($p=0.017$) and there is no relationship between assurance and empathy with the level of patient satisfaction with p value $> (0.05)$.

It can be concluded that quality dimensions can influence the level of patient satisfaction. For this reason, it is hoped that the Nanggalo Health Center will further improve the quality of service which will have an impact on patient satisfaction by simplifying the flow of services and improving the facilities and infrastructure as well as possible.

Reading List: 37 (2015-2022)

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Community Health Center Services, Outpatient Care