

SKRIPSI

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIOBAN KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI TAHUN 2024

Diajukan sebagai salah satu untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata I Kesehatan Masyarakat



Oleh :

Esi

2013201019

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2024**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Esi
NIM : 2013201019
Tempat/ tgl lahir : Katiet, 08 Mei 2002
Tahun masuk : 2020
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Pembimbing Akademik : Yulia, M.Kes
Nama Pembimbing I : Yulia, M.Kes
Nama Pembimbing II : Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK

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

“Hubung Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024”

Apabila suatu saat terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2024



Esi

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Esi
NIM : 2013201019
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien
di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun
2024

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

Padang, September 2024

Pembimbing I

Yulia, M.Kes

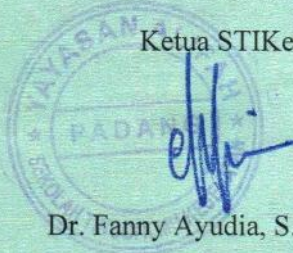
Pembimbing II



Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK

Disahkan Oleh

Ketua STIKes Alifah



Dr. Fanny Ayudia, S.SiT, M.Biomed

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Esi
NIM : 2013201019
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien
di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun
2024

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
Yulia, M.Kes (.....)

Pembimbing II
Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK (.....)

Penguji I
Bustami, MQIH (.....)

Penguji II
Nurul Prihastita Rizyana, MKM (.....)

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah


Dr. Fanny Ayudia, S.SiT, M.Biomed

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, September 2024

ESI

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

xi + 59 halaman, 14 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Sioban dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2022 sampai 2023 mengalami penurunan jumlah kunjungan. Persentase indeks kepuasan pasien di Puskesmas Sioban tahun 2022 sebanyak 86,25% mengalami penurunan pada tahun 2023 yaitu 73,95%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2024, pengambilan data dilakukan pada tanggal 19-26 Agustus 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke puskesmas, jumlah sampel sebanyak 48 responden yang diambil secara Quota Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate menggunakan uji statistic yaitu uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 81,2% pasien menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 75,0% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 79,2% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 79,2% pasien menyatakan dimensi empati tidak bermutu, 70,8% pasien menyatakan bukti fisik tidak bermutu, 60,4% pasien menyatakan kepuasan pasien tidak puas. Ada hubungan kehandalan ($p=0,002$), daya tanggap ($p=0,003$), jaminan ($p=0,001$), empati ($p=0,001$), dan bukti fisik ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

Terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban. Diharapkan Puskesmas Sioban dapat lebih meningkatkan dimensi mutu pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien seperti waktu pelayanan yang cepat dan lebih fokus lagi dalam melakukan pelayanan.

Daftar Bacaan : 22 (2016-2023)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

ALIFAH PADANG COLLEGE OF HEALTH SCIENCES

Thesis, September 2024

ESI

The Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction at the Sioban Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024

xi + 59 pages, 14 tables, 2 figures, 11 appendices

ABSTRACT

The Sioban Health Center in the last three years from 2022 to 2023 has experienced a decrease in the number of visits. The percentage of patient satisfaction index at the Sioban Health Center in 2022 was 86.25%, a decrease in 2023 of 73.95%. The purpose of this study is to determine the relationship between the dimension of service quality and patient satisfaction at the Sioban Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024.

This study is a quantitative research with a cross sectional research design. This research was carried out in March-August 2024, data collection was carried out on August 19-26, 2024. The population in this study is patients who visit the health center, the number of samples is 48 respondents taken by Quota Sampling. Data collection uses questionnaires by means of interviews. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests, namely the Chi-square test.

The results showed that 60.4% of patients stated that patient satisfaction was not satisfactory, 81.2% of patients stated that the reliability dimension was not of good quality, 75.0% of patients stated that the dimension of responsiveness was not of good quality, 79.2% of patients stated that the dimension of assurance was not of good quality, 79.2% of patients stated that the dimension of empathy was not of good quality, and 70.8% of patients stated that physical evidence was not of good quality. There is a relationship between reliability ($p=0.002$), responsiveness ($p=0.003$), assurance ($p=0.001$), empathy ($p=0.001$), and physical evidence ($p=0.000$) with patient satisfaction at the Sioban Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024.

There is a relationship between the dimension of service quality and patient satisfaction at the Sioban Health Center. It is hoped that the Sioban Health Center can further improve the dimension of service quality which will have an impact on patient satisfaction such as fast service times and more focus in providing services.

References : 22 (2016-2023)

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center