

SKRIPSI

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

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Oleh :

**Isauli Saragi
(2013201029)**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2024**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Isauli Saragi
NIM : 2013201029
Tempat/ tgl lahir : Tumalei, 22 Agustus 2001
Tahun masuk : 2020
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Pembimbing Akademik : Meyi Yanti, SKM, MKM
Nama Pembimbing I : Fadillah Ulva, MPH
Nama Pembimbing II : Nizwardi Azkha, MPPM

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

“Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapadeggat 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, Januari 2025



Peneliti

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Isauli Saragi

NIM : 2013101029

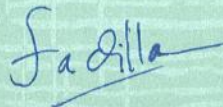
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten
Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan dewan penguji seminar Hasil pada Program Studi S1
Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang Fakultas Ilmu Kesehatan
Masyarakat dan Teknologi Alifah Padang.

Padang, Agustus 2025

Pembimbing I



Fadillah Ulva, MPH

Pembimbing II



Nizwardi Azkha, SKM, MPPM, MPD, MSI

Disahkan oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Isauli Saragi

NIM : 2013101029

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten
Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan dewan penguji seminar Hasil pada Program Studi S1
Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang Fakultas Ilmu Kesehatan
Masyarakat dan Teknologi Alifah Padang.

Padang, Agustus 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
Fadillah Ulva, MPH

Pembimbing II
Nizwardi Azkha, SKM, MPPM, MPD, MSI

Penguji I
Yulia, M.Kes

Penguji II
Bustami MQIH

()
()
()
()

Disahkan oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Desember 2024

Isauli Saragi

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

xii + 71 halaman, 15 tabel, 2 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Mapaddegat dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2021 sampai 2023 mengalami penurunan jumlah kunjungan. Persentase indeks kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat tahun 2021 sebesar 31,45%, tahun 2022 sebesar 29,00%, dan tahun 2023 sebesar 18,89%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-November 2024, pengambilan data dilakukan pada tanggal 18-25 November 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke puskesmas, jumlah sampel sebanyak 96 responden yang diambil secara *Quota Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate menggunakan uji statistic.

Hasil penelitian menunjukkan 52,1% pasien menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 57,3% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 55,2% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 57,3% pasien menyatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu, 53,1% pasien menyatakan empati tidak bermutu, 54,2% pasien menyatakan kepuasan pasien tidak puas. Ada hubungan kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,001$), bukti fisik ($p=0,001$), dan empati ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat. Diharapkan Puskesmas Mapaddegat dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien seperti meningkatkan waktu pelayanan pendaftaran yang cepat, memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti, dan lebih fokus lagi dalam melakukan pelayanan.

Daftar Bacaan : 25 (2011-2023)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ALIFAH UNIVERSITY OF PADANG

Thesis, December 2024

Isauli Saragi

The Relationship between the Quality of Health Services Dimension and Patient Satisfaction at the Mapaddegat Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024
xii + 71 pages, 15 tables, 2 pictures, 9 appendices

ABSTRACT

The Mapaddegat Health Center in the last three years from 2021 to 2023 has experienced a decrease in the number of visits. The percentage of patient satisfaction index at the Mapaddegat Health Center in 2021 was 31.45%, in 2022 it was 29.00%, and in 2023 it was 18.89%. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Mapaddegat 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-November 2024, data collection was carried out on November 18-25, 2024. The population in this study is patients who visit the health center, the number of samples is 96 respondents taken by *Quota Sampling*. Data collection uses questionnaires by means of interviews. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests.

The results showed that 52.1% of patients stated that the reliability dimension was not of good quality, 57.3% of patients stated that the dimension of responsiveness was not of good quality, 55.2% of patients stated that the dimension of assurance was not of quality, 57.3% of patients stated that the dimension of physical evidence was not of good quality, 53.1% of patients stated that empathy was not of good quality, and 54.2% of patients stated that patient satisfaction was not satisfactory. There is a relationship between reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.001$), assurance ($p=0.001$), physical evidence ($p=0.001$), and empathy ($p=0.001$) with patient satisfaction at the Mapaddegat Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024.

There is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Mapaddegat Health Center. It is hoped that the Mapaddegat Health Center can further improve the quality of health services which will have an impact on patient satisfaction such as increasing fast registration service times, providing clear and easy-to-understand information, and being more focused in providing services.

Reading List : 24 (2011-2023)

Keywords: Patient Satisfaction, Health Service Quality Dimension, Health Center