

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS DADOK TUNGGUL HITAM
PADANG TAHUN 2024**

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



Silna Oktafia
2013201060

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN

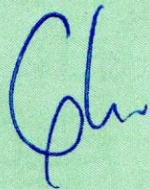
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Silna Oktafia
NIM : 2013201060
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang tahun 2024

Telah di seminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

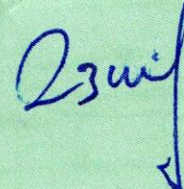
Padang, September 2024

Pembimbing I



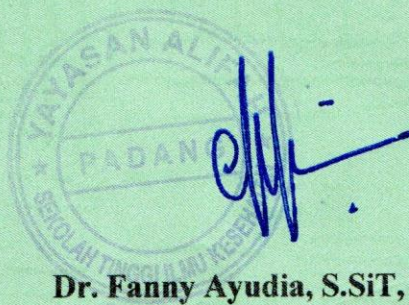
Gusrianti, M.Kes

Pembimbing II



Defi Yulita, S.SiT, M.Biomed

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Silna Oktafia
NIM : 2013201060
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang tahun 2024

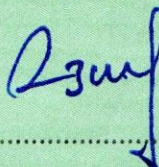
Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

DEWAN PENGUJI

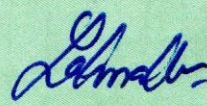
Pembimbing I
(Gusrianti, M.Kes)

()

Pembimbing II
(Defi Yulita, S.SiT, M.Biomed)

()

Penguji I
(Gusni Rahma, M.Epid)

()

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

()

Disahkan Oleh
Ketua STIKes Alifah Padang

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

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
Skripsi, September 2024

Silna Oktafia

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang tahun 2024

xiii + 52 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Indonesia 57,2% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sumatera Barat mayoritas berobat jalan ke Puskesmas 44,4%. Puskesmas Dadok Tunggul Hitam mengalami penurunan kunjungan selama 3 tahun terakhir, dimana tahun 2020 sebanyak 51.367 kunjungan, tahun 2021 sebanyak 49.837 kunjungan, dan tahun 2022 sebanyak 19.986 kunjungan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang tahun 2024

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret – Agustus tahun 2024. Pengumpulan data pada tanggal 20 – 29 Juli 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam dengan sampel 96 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan uji *Chi Square*.

Hasil penelitian didapatkan 43,8% responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan. Sebanyak 28,1% responden menyatakan mutu pelayanan tidak bermutu. Ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang tahun 2024 dimana $p\text{ value} = 0,000$.

Mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan pada pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan bagi pihak Puskesmas Dadok Tunggul Hitam untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien yang lebih baik dan memenuhi standar 5 dimensi mutu pelayanan puskesmas sehingga mutu pelayanan dalam kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan pada pasien dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan pada pasien di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang.

Daftar Bacaan : 24 (2011 – 2024)

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Thesis, September 2024

Silna Oktafia

The Relationship between the Quality of Health Services and the Level of Satisfaction of Outpatients at the Dadok Tunggul Hitam Padang Health Center in 2024

xiii + 52 pages, 8 tables, 2 figures, 10 attachments

ABSTRACT

Indonesia 57.2% stated that they were dissatisfied with health services at the Community Health Center. West Sumatra mostly went to the Community Health Center for outpatient treatment 44.4%. The Dadok Tunggul Hitam Community Health Center experienced a decrease in visits over the past 3 years, where in 2020 there were 51,367 visits, in 2021 there were 49,837 visits, and in 2022 there were 19,986 visits. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients at the Dadok Tunggul Hitam Padang Community Health Center in 2024

Type of analytical research with a cross-sectional study design. The study was conducted in March - August 2024. Data collection on July 20 - 29, 2024. The population in this study were all patients who came to the Dadok Tunggul Hitam Health Center with a sample of 96 people. The sampling technique was accidental sampling. Data analysis used univariate and bivariate analysis. The statistical test used was the Chi Square test.

The results of the study showed that 43.8% of respondents stated that they were dissatisfied with the service. As many as 28.1% of respondents stated that the quality of service was not good. There is a relationship between service quality and patient satisfaction levels at the Dadok Tunggul Hitam Padang Health Center in 2024 where the p value = 0.000.

The quality of service provided by health workers to patients affects the level of patient satisfaction. It is expected for the Dadok Tunggul Hitam Health Center to improve existing services better and meet the standards of 5 dimensions of health center service quality so that the quality of service in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence provided to patients can provide satisfaction in patient services at the Dadok Tunggul Hitam Padang Health Center.

Reading List: 24 (2011 - 2024)

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction