

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS BAKI**

KARYA TULIS ILMIAH

Merupakan Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



NIM. 2052200012

**PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
SUKOHARJO**

2023

ABSTRAK

FARHAN ALBAIHAQI ISNAN. 2052200012. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baki. Karya Tulis Ilmiah. DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan. Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. 2023.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi kepuasan pasien tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien di Puskesmas Baki sebanyak 3.161. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 355. Teknik sampling menggunakan *quota sampling*. Hasil penelitian kualitas pelayanan di Puskesmas Baki berada pada kategori baik 55,8% (198 responden dari 355 responden). Sedangkan hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan berada pada kategori puas 55,8% (198 responden dari 355 responden). Hasil penelitian *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki dengan nilai *p-value* $0,014 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas
Kepustakaan : 44 (2013-2022)

Pembimbing 1

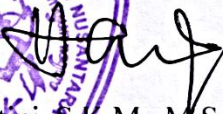
Arifatun Nisaa, S.K.M., M.P.H
NIDN. 0620049002

Pembimbing 2

Rika Andriani, S.K.M., M.P.H
NIDN. 0613019001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan



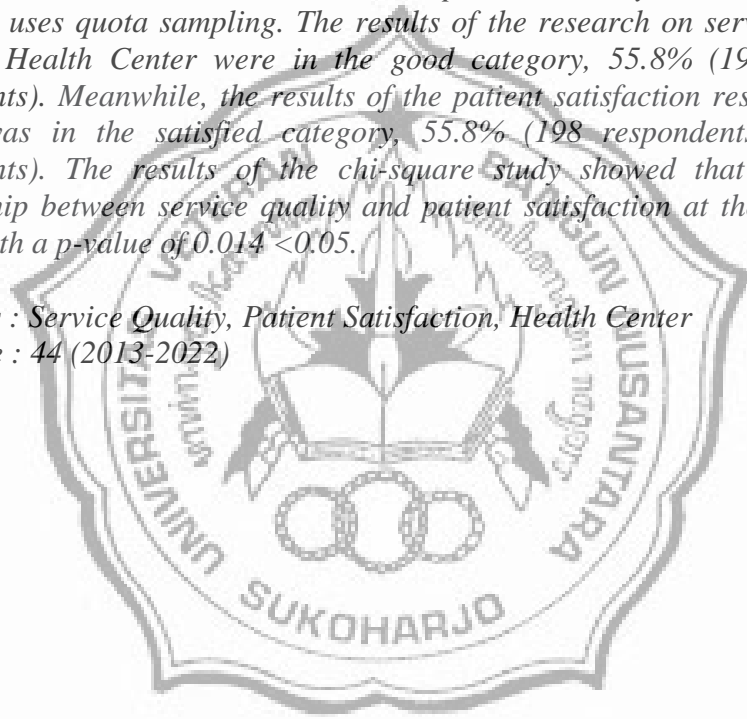

Wartini, S.K.M., M.Sc
NIDN. 0623098303

ABSTRACT

Farhan Albaihaqi Isnan. 2052200012. The Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction at the Baki Health Center. Scientific papers. DIII Medical Records and Health Information. Faculty of Public Health and Health Sciences. Bangun Nusantara Veterans University, Sukoharjo. 2023.

Service quality is an effort to fulfill needs accompanied by consumer desires and the accuracy of the delivery method in order to meet patient satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Baki Health Center. This type of research is a quantitative study using a cross sectional design. The population in this study were 3,161 patients at the Baki Health Center. The sample in this study is 355. The sampling technique uses quota sampling. The results of the research on service quality at the Baki Health Center were in the good category, 55.8% (198 out of 355 respondents). Meanwhile, the results of the patient satisfaction research showed that it was in the satisfied category, 55.8% (198 respondents out of 355 respondents). The results of the chi-square study showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction at the Baki Health Center with a p-value of $0.014 < 0.05$.

***Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center
Literature : 44 (2013-2022)***



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala nikmat dan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baki.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih atas semua dukungan, bantuan serta bimbingan dari semua pihak selama proses belajar dan penyusunan KTI ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Wartini, S.K.M., M.Sc selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan.
2. Prita Devy Igiangy, S.Kep., M.P.H selaku Ketua Program Studi Rekam Medis Universitas Veteran Bangun Nusantara.
3. Arifatun Nisaa, S.K.M., M.P.H selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan penjelasan mengenai KTI.
4. Rika Andriani, S.K.M., M.P.H selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan penjelasan mengenai KTI.
5. Dr. Puji Hastuti selaku Kepala Puskesmas Baki
6. Ibu Heny Handayani, A.Md.Pk selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di Puskesmas Baki.
7. Seluruh staff dan karyawan Puskesmas Baki.
8. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo.

Penulis menyadari bahwa KTI ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa KTI ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Sukoharjo, 12 Juni 2023

Penulis,

Farhan Albaihaqi Isnan

HALAMAN MOTTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sedangkan harta terhukum. Kalau harta itu akan berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan.” (Sayidina Ali bin Abi Thalib)

“Hanya kebodohan yang meremehkan pendidikan.” (P. Syrus)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.” (Evelyn Underhil)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah atas segala limpahan rahmat dan karunia Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baki”. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kekuatan kemudahan kesabaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, untuk ayah Hardoyo Irwansyah dan ibu Indria Hastuti yang telah memberikan semangat, kasih sayang, dorongan, motivasi, dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya
3. Adik saya Aziza Laila dan Aisyah Lulu, yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
4. Ibu Arifatun Nisaa, S.K.M., M.P.H. sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada Penulis.
5. Ibu Rika Andriani, S.K.M., M.P.H. sebagai dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada Penulis.
6. Anisa Dewi Suryaningsih, yang selalu memberi semangat dan mendorong untuk berjuang bersama dalam menyelesaikan studi.
7. Mas Gunawan Setyo Nugroho dan mbak Noviana Nur Indriyani yang telah membantu dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan studi.
8. Teman-teman Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan angkatan 2020.
9. Kepada pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu namanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN TEORI.....	4
A. Tinjauan Pustaka.....	4
B. Kerangka Teori.....	8
C. Kerangka Konsep	9
D. Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
A. Jenis dan Desain Penelitian	11
B. Tempat dan Waktu Penelitian	11
C. Populasi dan Sampel Penelitian	11
D. Variabel Penelitian	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Instrumen Penelitian.....	14

G. Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	14
H. Prosedur Penelitian dan Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
A. Hasil Penelitian	20
B. Pembahasan Hasil Penelitian	26
BAB V PENUTUP.....	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	13
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	15
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	16
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas	17
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 23	
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.. 23	
Tabel 9. Hasil Kualitas Pelayanan di Puskesmas Baki	24
Tabel 10. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Baki	25
Tabel 11. Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baki	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	9
Gambar 2. Kerangka Konsep	9
Gambar 3. Peta Kecamatan Sukoharjo Tahun 2021	20
Gambar 4. Keadaan Ruang Tunggu Antrian.....	41
Gambar 5. Pengisian Kuesioner Oleh Responden	41

