

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI POLI UMUM  
PUSKESMAS AIR BINTUNAN  
TAHUN 2019**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**NING SETYOWATI  
NPM : 172426137 SPA**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S-1) FAKULTAS ILMU  
KESEHATAN (FIKES) DEHASEN BENGKULU UNIVERSITAS  
DEHASEN BENGKULU  
TAHUN 2019**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS AIR BINTUNAN TAHUN 2019

Oleh :

**Ning Setyowati** <sup>(1)</sup>  
**Berlian Kando Sianipar** <sup>(2)</sup>  
**Fiya Diniarti** <sup>(2)</sup>

Menurut Kemenkes RI, data menunjukkan bahwa 27%-30% dari pasien rawat inap mengeluhkan pemanfaatan layanan medis terutama mengenai persoalan kebersihan dan proses menunggu untuk mendapatkan perawatan merupakan persoalan yang sering dikeluhkan. Masih rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pelayanan kesehatan akan berdampak kepada kepuasan pasien dimana kepuasan masih menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum puskesmas air bintunan Tahun 2019.

Metode ini merupakan penelitian *analitik* dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli umum puskesmas air bintunan tahun 2018 sebanyak 1.224 dengan jumlah sampel 92 responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan data primer, data yang didapat dianalisis menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat*.

Hasil analisis uji univariat bahwa lebih dari setengah responden (53,3%) beranggapan mutu pelayanan di Poli umum puskesmas air bintunan kurang baik. Lebih dari setengah responden (51,1%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan di poli umum puskesmas air bintunan. Hasil analisis Bivariat Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli umum puskesmas air bintunan dengan nilai  $P = 0,000 < \alpha = 0,05$ .

Kepada pihak institusi Pelayanan Kesehatan di diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dengan memenuhi harapan pasien dengan pelayanan yang cepat, ramah dalam pelayanan dan tepat dalam penanganan pasien agar pasien merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien*

Keterangan :

1. Calon Sarjana Keperawatan
2. Pembimbing

## **ABSTRACT**

### **A CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY TOWARD PATIENT SATISFACTION IN THE GENERAL POLY OF AIR BINTUNAN PUBLIC HEALTH CENTER IN 2019**

**By:**

***Ning Setyowati*** <sup>(1)</sup>

***Berlian Kando Sianipar*** <sup>(2)</sup>

***Fiya Diniarti*** <sup>(2)</sup>

*The Ministry of Health of the Republic of Indonesia shows that 27% -30% of inpatients complained about the use of medical services, especially regarding hygiene issues and the process of waiting to get treatment is a problem that is often complained. The still low quality of services provided by health services will have an impact on patient satisfaction as a problem in health care. This study aims to determine the correlation of the service quality toward the patient satisfaction in the general poly of Air Bintunan Public Health Center in 2019. The method used is analytic research design with cross-sectional approach. Data were collected by distributing questionnaires to 92 respondents at Air Bintunan Public Health Center by using Accidental Sampling technique. The results of the univariate test analysis showed\ that more than half of respondents (53.3%) thought that the service quality in the general poly of Air Bintunan Public Health Center was not good. More than half of the respondents (51.1%) stated that they were not satisfied with the services in the general poly of Air Bintunan Public Health Center. There is a correlation between the service quality of health and the level of patient satisfaction with a value of  $P = 0,000$ . The health service institution is expected to be able to improve better services by meeting patient expectations with services that are fast, friendly and appropriate in handling patients, then patients feel satisfied with the services provided.*

***Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction Level Information :***

***1. Student***

***2. Supervisors***