

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEBUN SIKOLOS  
KOTA PADANG PANJANG  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT



**Oleh:**

**Vellysia Shadilla**

**1810070120040**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021”**.

Dalam penyusunan skripsi, peneliti mendapat banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Hilda Hidayat, S.KM., M.Kes. selaku pembimbing I dan Ibu Erni Maywita, S.KM., M.Kes. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan saran-saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.

Selain itu peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hary Budiman, S.KM., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah.
2. Ibu Sevilla Ukhtil Huvaidd, S.KM., M.Kes. selaku Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah.
3. Ibu Sri Mindayani, S.KM., M.Kes. selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah.
4. Bapak Ibu dosen beserta staff dan karyawan akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah.

5. Bapak Ibu Puskesmas Kebun Sikolos yang sudah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti demi penyusunan proposal penelitian.
6. Orang tua dan kakak-kakak terima kasih atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
7. Teman-teman Hommy Kost yang selalu menemani setiap hari dalam mengerjakan proposal penelitian.
8. Rekan-rekan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah yang telah memberikan bantuan motivasi dan dukungan, serta ilmu pengetahuan kepada peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kami memohon maaf atas ketidaksempurnaan ini karena sesungguhnya kesempurnaan adalah milik Allah SWT serta kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan proposal ini.

Padang, Maret 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                       | <b>Hal</b>  |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>              | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>           | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>              |             |
| 1.1 Latar Belakang.....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....              | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....            | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....           | 8           |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....     | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>8</b>    |
| 2.1 Kepuasan Pasien.....              | 8           |
| 2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan..... | 13          |
| 2.3 Kerangka Teori.....               | 27          |
| 2.4 Kerangka Konsep.....              | 28          |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....         | 28          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b> | <b>30</b>   |
| 3.1 Desain Penelitian.....            | 30          |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....  | 30          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....          | 30          |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....      | 32          |
| 3.5 Teknik Pengolahan Data.....       | 32          |
| 3.6 Teknik Analisa Data.....          | 34          |
| 3.7 Defenisi Operasional.....         | 35          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>    | <b>37</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Wilayah .....         | 37        |
| 4.2 Karakteristik Responden.....        | 38        |
| 4.3 Analisis Univariat .....            | 40        |
| 4.4 Analisa Bivariat.....               | 50        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>           | <b>56</b> |
| 5.1 Keterbatasan Penelitian.....        | 56        |
| 5.2 Analisis Univariat .....            | 56        |
| 5.3 Analisis Bivariat.....              | 64        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>70</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....                    | 70        |
| 6.2 Saran .....                         | 71        |

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor Tabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....   | 35             |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Kebun Sikolos Kota<br>Padang Panjang Tahun 2021.....                                    | 38             |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Kebun<br>Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....                           | 39             |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Kebun Sikolos<br>Kota Padang Panjang Tahun 2021.....                               | 40             |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota<br>Padang Panjang Tahun 2021.....                                   | 40             |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebun<br>Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....                      | 41             |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kehandalan di Puskesmas Kebun Sikolos Kota<br>Padang Panjang Tahun 2021.....  | 42             |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Responden Berdasarkan Presepsi dan Harapan Kehandalan<br>di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....  | 42             |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Ketanggapan di Puskesmas Kebun Sikolos Kota<br>Padang Panjang Tahun 2021.....                                       | 44             |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Responden Berdasarkan Presepsi dan Harapan Ketanggapan<br>di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021..... | 45             |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Empati di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang<br>Panjang Tahun 2021.....   | 46             |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Responden Berdasarkan Presepsi dan Harapan Empati<br>di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....     | 47             |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kompetensi Teknis di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....                                       | 48 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Responden Berdasarkan Presepsi dan Harapan Kompetensi Teknis di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021..... | 49 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....              | 51 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....             | 52 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....                  | 53 |
| Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....       | 54 |
| Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang Tahun 2021.....      | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor Gambar</b>             | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori.....  | 27             |
| Gambar 2.2 Kerangka Konsep..... | 28             |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Permohonan Menjadi Responden
2. Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden
3. Kuesioner Penelitian
4. Master Tabel
5. Output Data SPSS
6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Izin Selesai Penelitian
8. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan II
9. Dokumentasi Kegiatan