

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS KARANGBINANGUN
SELAMA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



ANI SAFITRI AMELIA
NIM. 17.02.01.2391

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020/2021**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS KARANGBINANGUN
SELAMA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**ANI SAFITRI AMELIA
NIM. 17.02.01.2391**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020/2021**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ANI SAFITRI AMELIA
NIM : 17.02.01.2391
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 03 JULI 1999
INSTITUSI : FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Karangbinangun Selama Pandemi Covid-19” adalah bukan Skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi : ANI SAFITRI AMELIA
NIM : 17.02.01.2391
Judul : HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
PUSKESMAS KARANGBINANGUN SELAMA PANDEMI
COVID-19

Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada
Tanggal: 09 juni 2021

Oleh :

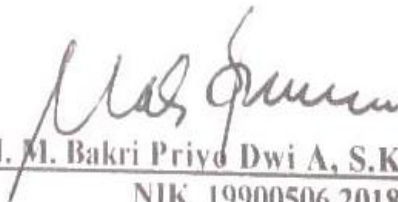
Mengetahui :

Pembimbing I



Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 19800607 200512 014

Pembimbing II



H. M. Bakri Priyo Dwi A, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 19900506 201807 088

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh : ANI SAFITRI AMELIA

NIM : 17.02.01.2391

Judul : HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS
KARANGBINANGUN SELAMA PANDEMI COVID-19

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Proposal
Program Studi S1 Keperawatan Di Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Tanggal: 09 juni 2021

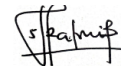
PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

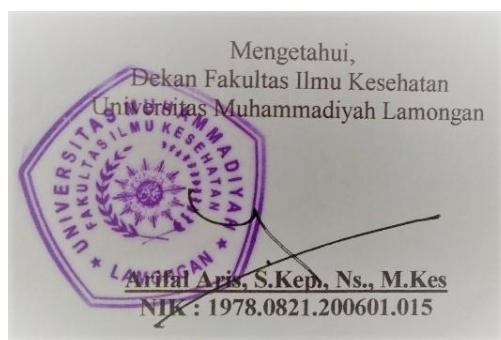
Ketua : H.Alifin, S.KM.,M.Kes



Anggota : 1. Suratmi, S.Kep, Ns., M.Kep



2. H.M.Bakri Priyodwi Atmaji, S.Kp.,M.Kep



KURIKULUM VITAE

Nama : Ani Safitri Amelia

Tempat Tgl.Lahir : Lamongan, 03 Juli 1999

Alamat Rumah : Dusun br.Siman RT/02 RW/01 Desa Pendowolimo
Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Mardisiwi Pendowolimo : Lulus Tahun 2005
2. SDN Pendowolimo : Lulus Tahun 2011
3. MTSN 2 Lamongan : Lulus Tahun 2014
4. SMKN 1 Lamongan : Lulus Tahun 2017
5. Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2017 sampai sekarang.

MOTTO

**“Kunci cepat menyelesaikan
SKRIPSI adalah DI KERJAKAN
bukan DI PIKIRKAN”**

**“Tetaplah merasa BODOH, agar
kita terus BELAJAR”**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk ku dalam mengerjakan skripsi ini.

Aku persembahkan skripsi ini untuk:

Terimakasih kepada Ibu Zuriyah dan Bapak Khoirul Anwar atas do’a, kasih sayang, dukungan dan pengorbanannya, kalian adalah alasan ku untuk tetap semangat dan tetap berjuang menggapai cita-citaku.

Terimakasih kepada saudara Mbak Eka Rahayuningsih, Adek Tsalist Maulana Ramadhan dan Adek Laila Puspita Sari, yang telah memberikan motivasi dan menghibur disaat aku bingung dan jenuh mengerjakan skripsi ini.

Terimakasih kepada dosen-dosenku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada ku.

ABSTRAK

Amelia, Ani Safitri, 2021. **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas Karangbinangun Selama pandemi Covid-19**. Skripsi Prodi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Pembimbing : (1) Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep (2) H. M.Bakri Priyodwi A, S.Kp.,M.Kep

Kepuasan pengunjung puskesmas dapat dilihat dari Mutu pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan dan kinerja, namun masih ada beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pengunjung puskesmas. Tercapainya kepuasan pengunjung puskesmas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya produk pelayanan kesehatan, biaya, kenyamanan, dan terutama kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas karangbinangun selama pandemi Covid-19.

Desain penelitian menggunakan metode analitik *korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik simple random sampling yaitu sebanyak 60 responden. Data dikumpulkan dari responden menggunakan lembar kuesioner, selanjutnya di uji dengan menggunakan uji *Spearman Rho*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung yang berpendapat mutu pelayanan kesehatan di puskesmas baik 91,7%, sebagian menyatakan mutu pelayanan cukup baik 8,3%. uji statistik Spearman Rho dengan kemaknaan $p : 0,01$ artinya signifikansi (p) dibawah atau sama dengan 0,05 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. hasil nilai signifikansi yaitu 0,000, karena nilai $Asym. Sig (2-tailed) < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas karangbinangun.

Berdasarkan hasil tersebut diharapkan pelayanan kesehatan dapat melakukan evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan dari kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata kunci : *Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan Pengunjung*

ABSTRACT

Amelia, Ani Safitri, 2021. **The Relationship between Health Service Quality and Visitor Satisfaction at the Karangbinangun Health Center during the Covid-19 pandemic.** Thesis. Nursing Study Program, University Muhammadiyah Lamongan, Advisors : (1) Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep (2) H. M.Bakri Priyodwi A, S.Kp.,M.Kep

The satisfaction puskesmas visitors can be seen from the quality of health services received in accordance with expectations and performance. Achieving satisfaction puskesmas visitors can be influenced by several factors, including health service products, costs, convenience, and especially the quality health services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality health services and the level visitor satisfaction at the Karangbinangun Public Health Center during the Covid-19 pandemic.

The research design used correlational analytic method with cross sectional approach. Samples were taken using a simple random sampling technique, namely as many as 60 respondents. Data were collected from respondents using a questionnaire sheet, then tested using the Spearman Rho test.

The results showed that visitors who thought that the quality of health services at the puskesmas was good 91.7%, some stated that the service quality was quite good 8.3%. Spearman Rho statistical test with a significance of $p: 0.01$ means that the significance (p) is below or equal to 0.05 then H_1 is accepted and H_0 is rejected. The result of the significance value is 0.000, because the Asym value. $\text{Sig (2-tailed)} < 0.05$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that there is a relationship between the quality of health services and the level visitor satisfaction at the Karangbinangun Public Health Center.

Based on these results, it is expected that health services can evaluate to improve service quality from the five dimensions of health service quality so as to increase visitor satisfaction.

Keywords: *Quality of health services, visitor satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Karangbinangun Selama Pandemi Covid-19” sesuai waktu yang ditentukan.

Proposal ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan penelitian Keperawatan di Di Puskesmas Karangbinangun.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. Budi Utomo, M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. dr. Hilda, selaku Kepala Puskesmas Karangbinangun Lamongan.
4. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan dan selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

5. H.M.Bakri Priyodwi Atmaji, S.Kep.,M.Kep.,selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, bantuan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
7. Seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil dalam terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 29 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| CURRICULUM VITAE | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL | xviii |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan | 8 |
| 2.1.1 Pengertian | 8 |
| 2.1.2 Dimensi mutu | 9 |
| 2.1.3 Syarat Pelayanan Kesehatan | 10 |
| 2.1.4 Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan | 11 |
| 2.1.5 Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan | 13 |
| 2.2 Konsep Kepuasan | 15 |
| 2.2.1 Pengertian | 15 |
| 2.2.2 Teori Model Kepuasan | 18 |
| 2.2.3 Indikator Kepuasan | 19 |

| | | |
|----------------------------------|--|----|
| 2.2.4 | Metode Pengukuran Kepuasan Pasien | 24 |
| 2.2.5 | Tujuan pengukuran kepuasan pasien | 26 |
| 2.2.6 | Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien | 20 |
| 2.2.7 | 2.2.7 aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien..... | 32 |
| 2.2.8 | Manfaat kepuasan pasien | 34 |
| 2.2.9 | Importance – performance analysis | 36 |
| 2.3 | Konsep pandemic Covid-19 | 38 |
| 2.4 | Kerangka Konsep | 42 |
| 2.5 | Hipotesis Penelitian..... | 43 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 43 |
| 3.2 | Waktu Dan Tempat Penelitian | 45 |
| 3.3 | Kerangka Kerja | 45 |
| 3.4 | Identifikasi Variabel..... | 47 |
| 3.4.1 | Variabel Independent | 47 |
| 3.4.2 | Variabel dependent..... | 47 |
| 3.5 | Definisi Operasional | 47 |
| 3.6 | Sampling Desain | 49 |
| 3.6.1 | Populasi penelitian | 49 |
| 3.6.2 | Sampel Penelitian..... | 49 |
| 3.6.3 | Sampling | 50 |
| 3.7 | Pengumpulan Dan Analisis Data | 50 |
| 3.7.1 | Teknik pengumpulan data | 51 |
| 3.7.2 | Instrumen atau alat ukur..... | 52 |
| 3.7.3 | Analisa Data | 54 |
| 3.8 | Etika penelitian | 57 |
| 3.8.1 | <i>Informed concent</i> | 57 |
| 3.8.2 | <i>Ananomy atau tanpa nama</i> | 57 |
| 3.8.3 | <i>Confidentiality atau kerahasiaan</i> | 58 |
| 3.8.4 | <i>Non-malefience atau asas tidak merugikan</i> | 58 |
| 3.8.5 | <i>Vercity</i> | 58 |

| | |
|---|----|
| 3.8.6 Justice atau asas keadilan | 58 |
| BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 59 |
| 4.1.1 Data Umum..... | 59 |
| 4.1.2 Data Khusus..... | 62 |
| 4.2 Pembahasan..... | 64 |
| 4.2.1 mutu pelayanan kesehatan | 64 |
| 4.2.2 tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas | 67 |
| 4.2.3 hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Karangbinangun selama pandemic covid-19 | 69 |
| BAB 5 : PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 71 |
| 5.2 saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
| LAMPIRAN | 93 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 48 |
| Tabel 3.2 Blue Print Instrumen Penelitian terkait pelayanan kesehatan | 52 |
| Tabel 3.3 Blue Print Instrumen Penelitian terkait Kepuasan Pasien.. | 53 |
| Tabel 4.1 Distribusi berdasarkan Umur pasien di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19 | 60 |
| Tabel 4.2 Distribusi berdasarkan Jenis Kelamin pasien di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19 | 61 |
| Tabel 4.3 Distribusi berdasarkan status pekerjaan pasien di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19..... | 61 |
| Tabel 4.4 Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19..... | 62 |
| Tabel 4.5 Distribusi berdasarkan kepuasan pengunjung di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19 | 63 |
| Tabel 4.6 tabulasi silang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas karangbinangun selama pandemi covid-19 | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Teori Kepuasan Pelanggan(Woodruff dan Gardial) | 19 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas Karangbinangun Selama Pandemi Covid-19.. | 42 |
| Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pengunjung di puskesmas karangbinangun selama pandemi Covid-19 | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Jadwal Penyusunan..... 75 |
| Lampiran 2 | Surat Ijin Melakukan Survey Awal..... 76 |
| Lampiran 3 | Surat balasan Survey Awal..... 77 |
| Lampiran 4 | Lembar Permohonan Menjadi Responden..... 78 |
| Lampiran 5 | Lembar Persetujuan Menjadi Responden..... 79 |
| Lampiran 6 | Kuesioner..... 80 |
| Lampiran 7 | Lembar Kuesioner..... 83 |
| Lampiran 8 | Hasil SPSS..... 87 |
| Lampiran 9 | Lembar Konsultasi..... 98 |

DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|--------|---|
| D3 | : Diploma 3 |
| K | : Subjek |
| M. Kep | : Magister Keperawatan |
| M. Kes | : Magister Kesehatan |
| N | : Jumlah data |
| Ns | : <i>Ners</i> |
| p | : Signifikansi |
| S1 | : Strata 1 |
| S.Kep | : Sarjana Keperawatan |
| SPSS | : <i>Statistical Product and Service Solution</i> |
| UMLA | : Universitas Muhammadiyah Lamongan |
| WHO | : <i>World Health Organization</i> |

DAFTAR SIMBOL

| | |
|----------|---|
| - | : Sampai |
| % | : Persen |
| = | : Sama dengan |
| ≤ | : Kurang dari sama dengan |
| ≥ | : Lebih dari Sama Dengan |
| < | : kurang dari |
| > | : lebih dari |
| <i>P</i> | : Proporsi |
| $\sum x$ | : Jumlah responden sesuai kategori |
| N | : banyaknya responden |
| T | : Jumlah ranking dari nilai selisih yang negatif atau positif |