

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023**



OLEH :

ELSA SINTIA RAHMA
NPM:1907110059

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
TAHUN
2023**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh



OLEH :

ELSA SINTIA RAHMA

NPM:1907110059

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
TAHUN
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Sintia Rahma
NPM : 1907110059
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Judul Proposal : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kuta Banda Aceh Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah benar karya sendiri/ tidak dibuat oleh orang lain. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM UNMUHA) termasuk pembatalan sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan,

Banda Aceh, Agustus 2023

Penulis



ELSA SINTIA RAHMA
1907110059

ABSTRAK

Nama : Elsa Sintia Rahma

NPM : 1907110059

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023

xii + 84 halaman + 15 tabel + 8 lampiran

Kepuasan pasien adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pusat kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas Baiturrahman adalah salah satu pelayanan kesehatan yang melayani Masyarakat kecamatan Baiturrahman. Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan kepada Responden di Wilayah Kerja Baiturrahman, pada tahun 2023 diketahui responden menyatakan puas sebanyak 72% dan kurang puas 28%. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Baiturrahman berkategori baik dalam survey kepuasan Pasien. Namun masih terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baiturrahman.

Penelitian ini menggunakan desain studi *Crossectional*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman terhitung dari bulan Januari-Desember Tahun 2022. Responden dalam penelitian yaitu 100 responden. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 21-26 Agustus Tahun 2023 dengan cara wawancara dan kuesioner. Data di analisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* melalui STATA 12.

Hasil penelitian secara univariat terhadap kepuasan pasien dengan di Puskesmas Baiturrahman yaitu jumlah responden menyatakan puas 72 % dan kurang puas 28 %, pada dimensi bukti fisik menyatakan Baik 38 % dan Kurang Baik 62 %, pada dimensi kehandalan menyatakan Baik 28 % dan kurang baik 72 %, pada dimensi ketanggapan menyatakan baik 36 % dan kurang baik 64 %, pada dimensi jaminan yang menyatakan baik 87 % dan kurang baik 13% dan pada dimensi kepedulian yang menyatakan baik 64 % dan kurang baik 36 %. Sementara, hasil analisis bivariat adalah ada hubungan kepuasan pasien dengan dimensi bukti fisik (*p-value* 0,045), dimensi kehandalan (*p-value* 0,044), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,032), dimensi empati (*p-value* 0,022), dan tidak ada hubungan dimensi jaminan (*p-value* 0,277) dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

Disarankan kepada pihak puskesmas untuk melengkapi sarana di Puskesmas seperti pengeras suara di setiap poli, kursi di ruang tunggu, serta alat penunjang kesehatan dan lainnya. Bagi kepala puskesmas untuk dapat memotivasi petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Kepedulian

Daftar Kepustakaan: 33 Bacaan (1945-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, 19 Oktober 2023

Pembimbing I



Dr. Surna Lastri, SE. M. Si

Pembimbing II



Hanifah Hasnur, S. Pd, SKM, MKM

MENGETAHUI,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH



(Dr. Basri Aramico, Ib, SKM., MPH)

NIK. 19811029 200603 1001

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN
KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023**

Skrripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh

OLEH :

ELSA SINTIA RAHMA

NPM : 1907110059

**Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh
Telah lulus ujian skripsi pada hari Jum'at, 1 September 2023**

Banda Aceh, 1 September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Surna Lastri, SE, M. Si



Hanifah Hasnur, S. Pd, SKM, MKM

**MENGETAHUI,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**



(Dr. Basri Aramico, Hb, SKM., MPH)

NIK. 19811029 200603 1001

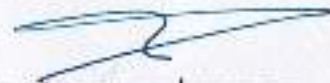
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, 19 Oktober 2023

TANDA TANGAN

Ketua : Dr. Surna Lastri, SE, M.Si



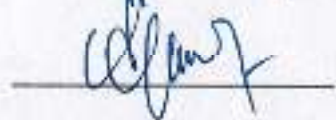
Penguji I : Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM



Penguji II : Putri Arisca Sari, SKM, M.KKK



Penguji III : Agustina, S.ST, M.Kes



MENGETAHUI,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH



(Dr. Bani Mommica, Ib, SKM., MPH)

NIK. 19811029 200603 1001

BIODATA PENULIS

Nama : Elsa Sintia Rahma
Tempat/ Tgl. Lahir : Desa Apha/ 17 Desember 2000
Agama : Islam
Status Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa Apha, Kecamatan Labuhan Haji, Aceh Selatan
Nama Orang Tua
Ayah : Alam Bahagia
Ibu : Rosmiati
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Pedagang
Ibu : PNS
Alamat Orang Tua : Desa Apha, Kecamatan Labuhan Haji, Aceh Selatan

Pendidikan yang ditempuh

1. SD : SD Negeri 6 Labuhan Haji
2. SMP : SMP Negeri 1 Labuhan Haji
3. SMU/ SMA : SMA Negeri 1 Labuhan Haji

Tertanda



Elsa Sintia Rahma

KATA PENGANTAR

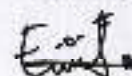
Dengan mengurapkan Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T, dimana atas rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini, salawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam yang Islamiah.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM – UNMUHA) dan secara khusus penulis menyampaikan rasis terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Surnalastri, SE, M.Si selaku pembimbing pertama dan Ibu Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan serta dukungan mulai dari awal penulisan sampai selesainya skripsi ini. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aslam Nur, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Bapak Dr. Basri Aramico. Ib, SKM., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Para Dosen dan Staf Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Semua teman-teman Mahasiswa FKM – UNMUHA yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta keluarga/ saudara yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis selama ini. Akhirnya kepada Allah S.W.T kita sepantasnya berserah diri, tiada satupun terjadi tanpa kehendak-Nya. Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi segenap pembaca dan masyarakat. Amin.

Banda Aceh, Agustus 2023
Tertanda,



Elsa Sintia Rahma

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
BIODATA PENULIS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.4 Standar Pelayanan Minimal Puskesmas (SPM Puskesmas)	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.5 Mutu Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.8 Kerangka Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III KERANGKA KONSEP	Error! Bookmark not defined.

3.1	Konsep Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
3.2	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4	Cara Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.1	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.3	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.6	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.7	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V GAMBARAN UMUM PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Data Geografis	Error! Bookmark not defined.
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
6.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
6.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
7.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
7.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.1 Jumlah Penduduk dan Jumlah Rumah Menurut Gampong Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5.2 Jumlah Bangunan Fisik dan Jumlah Kendaraan Bermotor di UPTD Puskesmas Baiturrahman Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.1 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN UMUR DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023.....	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.3 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023.....	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.4 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023.....	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.5 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.6 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023...	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.7 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023 ..	Error! Bookmark not defined.
TABEL 6.8 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023.....	Error! Bookmark not defined.

TABEL 6.9 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JAMINAN
(*ASSURANCE*) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023 **Error!**

Bookmark not defined.

TABEL 6.10 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPEDULIAN
(*EMPHATY*) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023.... **Error!**

Bookmark not defined.

TABEL 6.11 HUBUNGAN BUKTI FISIK (*TANGIBLES*) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023..... **Error! Bookmark not**

defined.

TABEL 6.12 HUBUNGAN KEHANDALAN (*RELIABILITY*) DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023 **Error! Bookmark not**

defined.

TABEL 6.13 HUBUNGAN KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*) DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023..... **Error!**

Bookmark not defined.

TABEL 6.14 HUBUNGAN JAMINAN (*ASSURANCE*) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023..... **Error! Bookmark not**

defined.

TABEL 6.15 HUBUNGAN KEPEDULIAAN (*EMPHATY*) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN TAHUN 2023..... **Error! Bookmark not**

defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Tabel Skor
Lampiran 3.	Surat Kesbangpol
Lampiran 4.	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5.	STATA
Lampiran 6.	Dokumentasi
Lampiran 7.	Surat Selesai Penelitian
Lampiran 8.	Master Tabel

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap individu yang harus dipenuhi dan dijamin oleh pemerintah negara, di mana angka kesehatan suatu negara bisa dijadikan sebagai suatu indikator kesejahteraan di negara tersebut. Apabila angka Kesehatan di negara tinggi maka bisa dikatakan negaranya sejahtera dan sebaliknya. Kesehatan masyarakat menjadi salah satu indikator kesejahteraan suatu negara karena dengan masyarakat yang sehat maka perekonomian di suatu negara akan meningkat.

Pelayanan Kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat Kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Negara dalam mewujudkan pelayanan Kesehatan harus disertai oleh pembangunan pelayanan Kesehatan. Pembangunan pelayanan Kesehatan tersebut mencakup penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 34 Ayat 3 UUD 1945, yaitu “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”(UUD, 1945).

Setiap masyarakat baik individu berhak memperoleh pelayanan Kesehatan dan juga pemerintah bertanggungjawab untuk mengatur dan mengawasi penyelenggaraan Kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Tanggung jawab pemerintah dalam hal pengawasan dan pengaturan penyelenggaraan Kesehatan dilakukan melalui penerbitan peraturan-peraturan yang diikuti dengan prosedur yang telah dipertimbangkan terlebih dahulu.

Kualitas atau mutu adalah pelayanan Kesehatan pasien yang di tingkatkan dalam upaya untuk mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan(Kemenkes, 2019). Kualitas mutu pelayanan Kesehatan merupakan kesesuaian antara pelayanan Kesehatan dasar yang disediakan atau terikat dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau sesuai dengan ketentuan standar pelayanan(Tangdilambi *et al.*, 2019).

Pemerintah Indonesia sebagai penyelenggara pelayanan Kesehatan memiliki tanggung jawab atas mutu pelayanan Kesehatan. Melalui naungan kementerian Kesehatan, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan. Sebagaimana yang di amanatkan oleh Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa pemerintah berkewajiban menetapkan standar mutu pelayanan Kesehatan (UU, 2009).

Dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan pemerintah pusat memberikan Sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah juga memiliki kewenangan dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan. Aceh sebagai salah satu provinsi yang berada dalam Republik Indonesia memiliki tanggung jawab dalam peningkatan mutu pelayanan Kesehatan. Pemerintah aceh dalam menetapkan standar mutu pelayanan Kesehatan melakukan penyelenggaraan dan pengawasan pelayanan Kesehatan.

Dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan, pemerintah mengatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yaitu rumah sakit memiliki kewajiban memberikan pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit serta menyelenggarakan pelayanan Kesehatan bermutu berdasarkan standar pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tata Kelola klinis yang baik(Kemenkes, 2019). Pelaksanaan kesehatan pelayanan Kesehatan tidak hanya ada di rumah sakit saja tetapi pelaksanaan pelayanan Kesehatan juga dilakukan di puskesmas, klinik dan sebagainya.

Akses pelayanan Kesehatan merupakan pusat dari penyelenggaraan system pelayanan Kesehatan, hal ini penting karena pengukuran kegunaan dan akses dalam pemberian pelayanan merupakan bagian dari sistem kebijakan Kesehatan yang ada. Kepuasan pasien merupakan kunci penting peninggalan kualitas pelayanan Kesehatan, pemberi pelayanan Kesehatan perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan Kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman berada di pusat pelayanan Kesehatan dalam jangka waktu yang lama akan selalu Kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah unit pelayanan fungsional yang berperan sebagai pembangunan Kesehatan, pusat pembinaan serta masyarakat dalam

bidang Kesehatan serta pusat pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.(Agustina, 2021)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang pusat Kesehatan masyarakat menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya perseorangan tingkat pertama (Permenkes, 2014). Permasalahan mutu pelayanan Kesehatan di Provinsi Aceh secara umum yaitu lemahnya keterlibatan pasien dalam melaksanakan upaya Kesehatan baik yang bersifat promotif , preventif, kuratif maupun rehabilitatif (Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, 2021).

Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mewujudkan derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan puskesmas diperlukan sumber daya manusia Kesehatan baik tenaga Kesehatan maupun tenaga penunjang Kesehatan. Permenkes mengatur bahwa tenaga Kesehatan di puskesmas minimal terdiri dari dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga Kesehatan masyarakat, tenaga Kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Sedangkan tenaga Kesehatan penunjang harus dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lainnya.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Baiturrahman berada di kecamatan Baiturrahman tepatnya di Gampong Ateuk Pahlawan yang terletak kurang lebih 1 Km dari pusat kota Banda Aceh. Agar jangkauan pelayanan Puskesmas Baiturrahman lebih merata dan luas, maka di kecamatan Baiturrahman terdapat 2 buah Puskesmas Pembantu (Pustu) yaitu 2 Polindes yang terdapat di Gampong Ateuk Jawa dan 1 Poskesdes terletak di Gampong Baru.

Puskesmas Baiturrahman merupakan salah satu pelayanan Kesehatan yang melayani masyarakat kecamatan baiturrahman. Puskesmas ini beroperasi pada jam kerja dari hari senin s.d Jum'at. Setiap hari pengunjung datang silih berganti untuk melakukan pengobatan atau mengambil rujukan ke rumah sakit umum daerah.

Dari pengamatan awal yang dilakukan peneliti secara langsung, data awal menunjukkan survey kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Baiturrahman sebesar 83,5 % dengan kategori baik. Namun masih terdapat keluhan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baiturrahman masih terdapat beberapa kekurangan. Antara lain lahan parkir yang kurang memadai, ruang tunggu yang tidak mampu menampung jumlah pasien yang berkunjung, serta lingkungan Puskesmas yang sempit. hal tersebut tidak sesuai dengan kapasitas pasien. Di tahun 2022 saja, jumlah kunjungan pasien sebanyak 103.019. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023".

1.2 Rumusan Masalah

Puskesmas Baiturrahman memiliki akreditasi dalam tingkat dasar atau dalam kategori terbawah dari strata akreditasi. Baiturrahman merupakan puskesmas yang memiliki tingkat kunjungan paling tinggi di semua puskesmas yang ada di kota Banda Aceh. Pada survey kepuasan pasien mengenai mutu pelayanan, puskesmas Baiturrahman mendapatkan nilai SKM sebesar 83,5 % dengan kategori baik. Tetapi, masih terdapat keluhan/ ketidakpuasan yang diterima oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya kotak ketidakpuasan pasien yang tidak berisi diberbagai unit di Puskesmas Baiturrahman sehingga masyarakat meminta untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hal ini menjadi acuan untuk lebih memperbaiki pelayanan yang ada di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023”.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pertimbangan waktu, tenaga dan biaya diperlukan untuk mempertimbangkan berbagai aspek yang di anggap memiliki keterkaitan yang kuat dan mampu menjelaskan arah penelitian ini. Oleh karena itu, ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan

Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

1.4.2.1 Untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.4.2.2 Untuk mengetahui hubungan kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.4.2.3 Untuk mengetahui hubungan ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.4.2.4 Untuk mengetahui hubungan jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.4.2.5 Untuk mengetahui hubungan kepedulian (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk :

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu kesehatan masyarakat (IKM) dan dapat mengaplikasikannya di kehidupan nyata.

1.5.2 Bagi Fakultas

Sebagai bahan bacaan di Perpustakaan dan referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti penelitian yang sama.

1.5.3 Bagi Puskesmas Baiturrahman

Sebagai bahan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Baiturrahman.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Tahun 2023” sistematika penulisan ini terdiri dari empat bab

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini menampilkan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka. Dalam bab ini menampilkan definisi pelayanan publik, pelayanan kesehatan, puskesmas, standar pelayanan minimal puskesmas, mutu pelayan dan kerangka teori.

BAB III : Kerangka Konsep. Dalam bab ini menampilkan konsep pemikiran, variable penelitian, definisi operasional, cara pengukuran variable penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB IV : Metode Penelitian. Dalam bab ini menampilkan desain penelitian, populasi dan sampel, jenis data, lokasi penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan penyajian data.

BAB V : Gambaran umum, bab ini menampilkan keadaan geografis, dan keadaan demografis.

BAB VI : Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini menampilkan hasil penelitian dan pembahasan

BAB VIII : Kesimpulan dan Saran, bab ini menampilkan kesimpulan dan saran

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN
KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh

OLEH :

ELSA SINTIA RAHMA

NPM : 1907110059

**Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh
Telah lulus ujian skripsi pada hari Jum'at, 1 September 2023**

Banda Aceh, 1 September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Surna Lastri, SE, M. Si

Hanifah Hasnur, S. Pd, SKM, MKM

**MENGETAHUI,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

(Dr. Basri Aramico. Ib, SKM., MPH)

NIK. 19811029 200603 100

ABSTRAK

Nama : Elsa Sintia Rahma

NPM : 1907110059

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023

xii + 84 halaman + 15 tabel + 8 lampiran

Kepuasan pasien adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pusat kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas Baiturrahman adalah salah satu pelayanan kesehatan yang melayani Masyarakat kecamatan Baiturrahman. Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan kepada Responden di Wilayah Kerja Baiturrahman, pada tahun 2023 diketahui responden menyatakan puas sebanyak 72% dan kurang puas 28%. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Baiturrahman berkategori baik dalam survey kepuasan Pasien. Namun masih terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baiturrahman.

Penelitian ini menggunakan desain studi *Crossectional*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman terhitung dari bulan Januari-Desember Tahun 2022. Responden dalam penelitian yaitu 100 responden. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 21-26 Agustus Tahun 2023 dengan cara wawancara dan kuesioner. Data di analisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* melalui STATA 12.

Hasil penelitian secara univariat terhadap kepuasan pasien dengan di Puskesmas Baiturrahman yaitu jumlah responden menyatakan puas 72 % dan kurang puas 28 %, pada dimensi bukti fisik menyatakan Baik 38 % dan Kurang Baik 62 %, pada dimensi kehandalan menyatakan Baik 28 % dan kurang baik 72 %, pada dimensi ketanggapan menyatakan baik 36 % dan kurang baik 64 %, pada dimensi jaminan yang menyatakan baik 87 % dan kurang baik 13% dan pada dimensi kepedulian yang menyatakan baik 64 % dan kurang baik 36 %. Sementara, hasil analisis bivariat adalah ada hubungan kepuasan pasien dengan dimensi bukti fisik (*p-value* 0,045), dimensi kehandalan (*p-value* 0,044), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,032), dimensi empati (*p-value* 0,022), dan tidak ada hubungan dimensi jaminan (*p-value* 0,277) dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

Disarankan kepada pihak puskesmas untuk melengkapi sarana di Puskesmas seperti pengeras suara di setiap poli, kursi di ruang tunggu, serta alat penunjang kesehatan dan lainnya. Bagi kepala puskesmas untuk dapat memotivasi petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Kepedulian

Daftar Kepustakaan: 33 Bacaan (1945-2022)

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat Deskriptif Analitik dengan Desain *Cross Sectional Study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Tanggapan (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Kepedulian (*Empathy*) dengan Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman terhitung dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2022 berjumlah 103.019 orang.

4.2.2 Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Keterangan :

- N : Besarnya populasi
- n : Besarnya sampel
- d : Tingkat kepercayaan/ ketetapan yang diinginkan 0,10 (10%)

Berdasarkan dari pengambilan data awal yang peneliti sudah lakukan, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Baiturrahman dari bulan Januari sampai dengan November tahun 2022 yaitu sebanyak 103.019 orang yang berkunjung. Sehingga besar sampel jika dihitung dengan menggunakan derajat presisi 10% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{103.019}{1 + 103.019(0,10)^2}$$

$$n = \frac{103.019}{1 + 103.019(0,01)}$$

$$n = \frac{103.019}{1.031,19}$$

$n = 99,99$ di bulatkan menjadi 100 sampel

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah 100 orang dimana pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu sebagai berikut:

1. Umur diatas 19 tahun;
2. Pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
3. Sudah Berobat ≥ 2 kali.

4.3 Jenis Data

4.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh melalui angket menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Teknik yang dilakukan dengan cara turun langsung

ke lapangan untuk melakukan penelitian kepada para pasien rawat jalan atau responden yang ingin diteliti.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari profil Kesehatan Kota Banda Aceh, Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh, Instansi Terkait dan buku-buku Pustaka yang sesuai dengan penelitian serta literatur pendukung lainnya.

4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

4.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Tanggal 21-26 Agustus Tahun 2023.

4.5 Pengolahan Data

Pengolahan data yang sudah terkumpul dilakukan dengan Langkah-langkah sebagai berikut:

4.5.1 Editing

Editing yaitu pada saat pengolahan data yang telah penulis kumpulkan dengan melakukan pengecekan terhadap hasil pengisian kuesioner yang meliputi kelengkapan identitas dan jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden. Kemudian mulai mengedit data-data yang penting

untuk dicantumkan dalam lampiran dan output agar hasilnya dapat dianalisis dengan mudah dan juga terhindar dari kesalahan.

4.5.2 Coding

Coding yaitu memberikan kode berupa nomor pada setiap jawaban yang diisi oleh responden seperti angka-angka. Pengkodean dengan menggunakan angka 1 dan 2 seperti 2= kurang puas 1 = puas atau 1= Baik 2= Kurang Baik. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam mengentri data, pengolahan data dan analisis data yang sudah terkumpul.

4.5.3 Tabulating

Tabulating yaitu mengelompokkan data sesuai dengan kategori yang telah dibuat untuk tiap-tiap sub variabel independen yaitu Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Tanggapan (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*), dan Dimensi Kepedulian (*Empathy*) dengan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan.

4.5.4 Transferring

Transferring yaitu data yang diperoleh diberi kode disusun secara berurutan dari responden pertama sampai responden yang terakhir untuk dimasukkan ke dalam computer dan diolah dengan menggunakan program Stata 12 sesuai dengan Sub variabel yang diteliti yaitu variabel independent.

4.6 Analisis Data

4.6.1 Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif tiap variabel dari hasil penelitian untuk melihat distribusi frekuensi variabel-variabel yang diteliti, baik independent maupun dependen. Untuk Analisa ini semua tabel dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

4.6.2 Analisis Bivariat

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang menentukan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat melalui uji statistik yang digunakan yaitu *Chi-square test*.

Untuk menentukan nilai p-Value *Chi-square test* (χ^2) tabel memiliki ketentuan. Menurut Susanto (2007), bahwa aturan yang berlaku pada uji *Chi-square* adalah:

1. Bila pada tabel 2x2 dijumpai nilai *Expected* (harapan) kurang dari 5, maka yang digunakan adalah "*Fisher's Exact Test*."
2. Bila tabelnya lebih dari 2x2, misalnya 3x2, 3x3, dan sebagainya maka digunakan uji "*Pearson Chi-Square*."
3. Uji "*Likelihood Ration*" dan "*Linear-by-linear Asscaiton*", biasanya dilakukan untuk keperluan lebih spesifik dan juga untuk mengetahui hubungan linear dua variabel kategori, sehingga kedua jenis ini jarang digunakan.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan STATA, untuk membuktikan hipotesa dengan menggunakan p-value $<0,05$ (H_0 ditolak) sehingga (H_a diterima) yang berarti ada hubungan yang bermakna variabel dependen dengan independent. Dimana hasil uji statistik yang dapat

disimpulkan adanya pengaruh dua variabel tersebut (variabel dependen dan variabel independent) atau tidak dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

4.7 Penyajian Data

Data dalam penelitian ini penulis sajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabel silang serta menggunakan narasi untuk penjelasan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan antara dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,045
2. Ada hubungan antara dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,044
3. Ada hubungan antara dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,032
4. Tidak ada hubungan antara dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,277
5. Ada hubungan antara dimensi Kepeduliaan (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,022.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan maka dapat dikemukakan beberapa saran-saran kepada pihak Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Terhadap sarana di Puskesmas Baiturrahman, disarankan kepada pihak Puskesmas untuk melengkapi sarana di Puskesmas seperti pengeras suara pengeras suara di setiap poli, menambahkan kursi di ruang tunggu, serta alat penunjang kesehatan dan lainnya.

Selanjutnya, kepala Puskesmas Baiturrahman disarankan untuk memberikan motivasi kepada petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan, seperti memberikan penghargaan terhadap petugas kesehatan yang kinerjanya bagus di kalangan pasien, sehingga petugas kesehatan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien. Selain itu, petugas kesehatan juga diharapkan untuk menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam dalam memberikan pelayanan terhadap pasien serta mengikuti pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan di puskesmas. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah variabel-variabel yang lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini, seperti variabel efisien (*Efficient*) serta variabel Tepat waktu (*Timely*).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021) *Administrasi Puskesmas*. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Available at: [http://repository.uinsu.ac.id/11539/1/Administrasi Puskesmas.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/11539/1/Administrasi%20Puskesmas.pdf).
- Alam, H.S., Larasati, E. and Nurcahyanto, H. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), pp. 358–367. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/5165>.
- Anggraeni, R. (2019) *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Arifin, M., Sumitri and Lestari, Y. (2013) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan', *Jurnal ilmiah Kesehatan*, V(2), p. 4. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/96583-ID-tingkat-kepuasan-pasien-rawat-inap-terha.pdf>.
- Astari, R.Y. (2020) *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Azmi, Z. (2016) '(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik)', 5(April), pp. 155–160. Available at: <https://repository.unair.ac.id/67612/>.
- Dina, E.S., Mutmainnah and Darwis, D. (2022) 'Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 1(2), pp. 50–67. Available at: <http://journal.iaialmawar.ac.id/index.php/JKUSIMAR/article/view/322>.
- Dinas Kesehatan Provinsi Aceh (2021) 'Profil Kesehatan Aceh tahun 2020', *Aceh, Dinas Kesehatan*, pp. 1–193. Available at: <https://dinkes.acehprov.go.id/jelajah/read/2022/07/07/172/profil-kesehatan-aceh-tahun-2021.html>.
- Ekasari, R. et al. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual', *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), pp. 86–93. Available at: <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>.
- Era, A. (2017) 'Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Studi Kasus di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan)', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISP UMRAH*, 5(1), pp. 21–32. Available at: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/693>.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasnih, Gunawan and Hasmin (2016) 'Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng', *Jurnal Mirai Management*, Vol 1(2), p. Hal. 432. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/24>.
- Hidayatullah, M.T. and Karjono, M. (2020) 'Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Narmada Lombok Barat', *Jurnal Sangkareang Mataram*, 6(2), pp. 77–81. Available at: <https://www.sangkareang.org/index.php/SANGKAREANG/article/view/216>.
- Imaninda, V. and Azwar, S. (2016) 'Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia', *Gajah Mada Journal of Psychology*, 1(1), pp. 8–21.

Available at: <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>.

- Kamil, H. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh', *Idea Nursing Journal*, 3(1), pp. 1–10. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/292076122.pdf>.
- Karmilasari, J., Darmawansyah and Abadi, M. (2014) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar'. Available at: <https://www.semanticscholar.org/paper/HUBUNGAN-KUALITAS-PELAYANAN-DENGAN-MINAT-KEMBALI-DI-Jabbar-Darmawansyah/Of484ca12d2720553d127a5a2a1f152c04d6f9ea>.
- Kemendes (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan', pp. 5–10. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>.
- Kemendes RI (2016) 'Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan', *Kemendagri Kesehatan Republik Indonesia*, pp. 1–79. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>.
- Nurhaeni, H. *et al.* (2012) 'Pengaruh Intervensi Personal Hygiene Terhadap Kepuasan Pasien Immobilisasi', 1, pp. 161–170. Available at: [http://2012.poltekkesjakarta1.ac.id/file/dokumen/39PENGARUH INTERVENSI PERSONAL HIGIENE TERHADAP](http://2012.poltekkesjakarta1.ac.id/file/dokumen/39PENGARUH%20INTERVENSI%20PERSONAL%20HIGIENE%20TERHADAP).
- Pangerapan, D.T. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1).
- Permenkes (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Permenpan (2017) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik', pp. 1–30. Available at: [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Purwoastuti, E. (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puskesmas Baiturrahman (2023) *Profil Puskesmas Baiturrahman*.
- Rustam (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Tawo Kabupaten Takalar', *Universitas Hasannudin*, 4(2).
- Shinta Ayu, R. (2015) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (VISIKES)*. Universitas Negeri Semarang. Available at: <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/1396>.
- Sukma, H. and Utomo, H. (2020) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang', *Among Makarti*, 13(1), pp. 78–92. Available at: <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>.
- Tangdilambi, N., Badwi, A. and Alim, A. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), pp. 2581–219. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.

- UU (2009) 'Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan', 2, pp. 1–8. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>.
- UUD (1945) 'Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945'. Available at: https://jdih.mkri.id/mg58ufsc89hrsg/UUD_1945_Perubahan.pdf.
- Wardani, N.I. *et al.* (2022) *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Wira, D., Suarjana and Wijaya, G. (2014) 'Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar', *Public Health and preventive medicine archive*, 2(2), pp. 150–155. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/21456-ID-the-relationship-between-inpatient-expectations-of-staff-responsiveness-and-empa.pdf>.
- Yati Rahmi (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Universitas Muhammadiyah Mataram. Available at: <https://repository.ummat.ac.id/5234/1/COVER-BAB III.pdf>.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan antara dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,045
2. Ada hubungan antara dimensi Keandalan (*Realibility*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,044
3. Ada hubungan antara dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,032
4. Tidak ada hubungan antara dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,277
5. Ada hubungan antara dimensi Kepeduliaan (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman, dengan nilai p value 0,022.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan maka dapat dikemukakan beberapa saran-saran kepada pihak Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Terhadap sarana di Puskesmas Baiturrahman, disarankan kepada pihak Puskesmas untuk melengkapi sarana di Puskesmas seperti pengeras suara pengeras suara di setiap poli, menambahkan kursi di ruang tunggu, serta alat penunjang kesehatan dan lainnya.

Selanjutnya, kepala Puskesmas Baiturrahman disarankan untuk memberikan motivasi kepada petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan, seperti memberikan penghargaan terhadap petugas kesehatan yang kinerjanya bagus di kalangan pasien, sehingga petugas kesehatan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien. Selain itu, petugas kesehatan juga diharapkan untuk menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam dalam memberikan pelayanan terhadap pasien serta mengikuti pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan di puskesmas. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambah variabel-variabel yang lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini, seperti variabel efisien (*Efficient*) serta variabel Tepat waktu (*Timely*).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2021) *Administrasi Puskesmas*. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Available at: [http://repository.uinsu.ac.id/11539/1/Administrasi Puskesmas.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/11539/1/Administrasi%20Puskesmas.pdf).
- Alam, H.S., Larasati, E. and Nurcahyanto, H. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang', *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), pp. 358–367. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/5165>.
- Anggraeni, R. (2019) *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Arifin, M., Sumitri and Lestari, Y. (2013) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan', *Jurnal ilmiah Kesehatan*, V(2), p. 4. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/96583-ID-tingkat-kepuasan-pasien-rawat-inap-terha.pdf>.
- Astari, R.Y. (2020) *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Azmi, Z. (2016) '(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik)', 5(April), pp. 155–160. Available at: <https://repository.unair.ac.id/67612/>.
- Dina, E.S., Mutmainnah and Darwis, D. (2022) 'Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 1(2), pp. 50–67. Available at: <http://journal.iaialmawar.ac.id/index.php/JKUSIMAR/article/view/322>.
- Dinas Kesehatan Provinsi Aceh (2021) 'Profil Kesehatan Aceh tahun 2020', *Aceh, Dinas Kesehatan*, pp. 1–193. Available at: <https://dinkes.acehprov.go.id/jelajah/read/2022/07/07/172/profil-kesehatan-aceh-tahun-2021.html>.
- Ekasari, R. et al. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual', *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), pp. 86–93. Available at: <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>.
- Era, A. (2017) 'Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Studi Kasus di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan)', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISP UMRAH*, 5(1), pp. 21–32. Available at: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/693>.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasnih, Gunawan and Hasmin (2016) 'Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng', *Jurnal Mirai Management*, Vol 1(2), p. Hal. 432. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/24>.
- Hidayatullah, M.T. and Karjono, M. (2020) 'Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Narmada Lombok Barat', *Jurnal Sangkareang Mataram*, 6(2), pp. 77–81. Available at: <https://www.sangkareang.org/index.php/SANGKAREANG/article/view/216>.
- Imaninda, V. and Azwar, S. (2016) 'Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia', *Gajah Mada Journal of Psychology*, 1(1), pp. 8–21.

Available at: <https://doi.org/10.22146/gamajop.31864>.

- Kamil, H. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh', *Idea Nursing Journal*, 3(1), pp. 1–10. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/292076122.pdf>.
- Karmilasari, J., Darmawansyah and Abadi, M. (2014) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar'. Available at: <https://www.semanticscholar.org/paper/HUBUNGAN-KUALITAS-PELAYANAN-DENGAN-MINAT-KEMBALI-DI-Jabbar-Darmawansyah/Of484ca12d2720553d127a5a2a1f152c04d6f9ea>.
- Kemendes (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan', pp. 5–10. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>.
- Kemendes RI (2016) 'Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan', *Kemendagri Kesehatan Republik Indonesia*, pp. 1–79. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>.
- Nurhaeni, H. *et al.* (2012) 'Pengaruh Intervensi Personal Hygiene Terhadap Kepuasan Pasien Immobilisasi', 1, pp. 161–170. Available at: <http://2012.poltekkesjakarta1.ac.id/file/dokumen/39PENGGARUH INTERVENSI PERSONAL HIGIENE TERHADAP>.
- Pangerapan, D.T. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1).
- Permenkes (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Permenpan (2017) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik', pp. 1–30. Available at: [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Purwoastuti, E. (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puskesmas Baiturrahman (2023) *Profil Puskesmas Baiturrahman*.
- Rustam (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Tawo Kabupaten Takalar', *Universitas Hasannudin*, 4(2).
- Shinta Ayu, R. (2015) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (VISIKES)*. Universitas Negeri Semarang. Available at: <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/1396>.
- Sukma, H. and Utomo, H. (2020) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang', *Among Makarti*, 13(1), pp. 78–92. Available at: <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>.
- Tangdilambi, N., Badwi, A. and Alim, A. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), pp. 2581–219. Available at: <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.

- UU (2009) 'Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan', 2, pp. 1–8. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>.
- UUD (1945) 'Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945'. Available at: https://jdih.mkri.id/mg58ufsc89hrsg/UUD_1945_Perubahan.pdf.
- Wardani, N.I. *et al.* (2022) *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Wira, D., Suarjana and Wijaya, G. (2014) 'Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar', *Public Health and preventive medicine archive*, 2(2), pp. 150–155. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/21456-ID-the-relationship-between-inpatient-expectations-of-staff-responsiveness-and-empa.pdf>.
- Yati Rahmi (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Universitas Muhammadiyah Mataram. Available at: [https://repository.ummat.ac.id/5234/1/COVER-BAB III.pdf](https://repository.ummat.ac.id/5234/1/COVER-BAB%20III.pdf).

LAMPIRAN

Lampiran 1.

INFORMASI KEPADA RESPONDEN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Elsa Sintia Rahma atas nama peneliti; mahasiswa tingkat akhir pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh bermaksud mengadakan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2022.

Dengan penelitian ini diharapkan akan diketahui Analisis Kualitas Pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar informasi tentang kualitas Pelayanan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Keikutsertaan Bpk/ Ibu/ Sdr (i) dalam penelitian ini adalah secara sukarela dan menguntungkan semua pihak baik responden, peneliti, pelayanan Kesehatan, dan masyarakat luas. Setelah anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menandatangani pernyataan persetujuan responden, maka anda akan diwawancarai oleh kami sebagai peneliti.

Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dirahasiakan oleh peneliti dan tidak terbuka bagi masyarakat atau pihak lain tanpa persetujuan peneliti. Laporan yang akan dihasilkan dari penelitian ini tidak akan mencantumkan identitas responden yang bersangkutan.

Demikian informasi kami sampaikan, terima kasih atas kesediaan anda menjadi responden.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PERNYATAAN PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan apabila di kemudian hari terdapat kekurangan, maka saya bersedia untuk dihubungi kembali.

Banda Aceh, juli 2023

Responden

Nama :

Tanda Tangan :



Peneliti

Nama : Elsa Sintia Rahma

Tanda Tangan :



KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023

No. Responden

I. Identitas Responden

1. Tanggal Wawancara :
2. Umur : Tahun
3. Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
4. Pekerjaan : Buruh Petani Pedagang
 PNS Swasta Lain-lain
5. Pendidikan : Tidak Sekolah SD
 SMP SMA
 Perguruan Tinggi

II. Variabel Dependen

Berilah Tanda (✓) pada kolom P, dan KP sesuai dengan jawaban yang anda berikan.

1 = Puas

0 = Kurang Puas

Kepuasan Pasien (Sumber : Adopsi (Shinta Ayu, 2015))

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Puas	Kurang Puas
1.	Kecepatan pendaftaran (prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit).		
2.	Kesiapan dokter melayani pasien.		
3.	Perawat memperhatikan dan menanggapi		

	keluhan anda.		
4.	Kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan anda.		
5.	Kejelasan informasi tentang Tindakan yang dilakukan perawat dan dokter.		
6.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada anda.		
7.	Pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya.		
8.	Memiliki peralatan/ alat medis yang cukup untuk pemeriksaan atau mengobati pasien.		
9.	Kelengkapan Obat.		
10.	Kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan.		
11.	Kejelasan perincian biaya.		

III. Variabel Independen

Berilah tanda (✓) pada kolom "0 dan 1" sesuai dengan jawaban yang anda berikan.

1 = Ya

0 = Tidak

Kualitas Pelayanan (Sumber: Adopsi (Imaninda and Azwar, 2016))

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
1.	Ruang tunggu Puskesmas ini bagi saya membosankan;		
2.	Antrian di loket membuat saya nyaman;		
3.	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di puskesmas ini;		
4.	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah;		
5.	Terbatasnya fasilitas ibadah membuat		

	saya kurang leluasa beribadah;		
6.	Taman di Puskesmas mengganggu pemandangan saya karena tidak terawat;		
7.	Kebersihan lingkungan tempat saya dirawat tetap terjaga;		
8.	Saya dapat beristirahat dengan nyaman karena suasananya tenang;		
9.	Saya merasa kursi di ruang tunggu jumlahnya mencukupi.		
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1.	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas;		
2.	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani;		
3.	Penjelasan resepsionis membingungkan saya;		
4.	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas;		
5.	Perawat dengan cekatan merawat saya ketika saya membutuhkan bantuan;		
6.	Perawat yang bertugas mengingatkan saya untuk minum obat;		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
1.	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda;		
2.	Saya menunggu lama proses keluar dari Puskesmas ini karena petugas administrasi kurang cekatan;		
3.	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan;		
4.	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka yang kurang menyenangkan;		
5.	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya;		
6.	Saya dianggap tidak mampu membayar oleh kasir;		
7.	Saya merasa dokter mendengar keluhan saya dengan sabar;		

8.	Saya merasa dokter di Puskesmas ini melayani saya dengan sikap yang santun;		
9.	Dokter yang merawat saya memperhatikan kondisi kesehatan saya.		
Jaminan (Assurance)			
1.	Saya merasa biaya pengobatan di Puskesmas ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat;		
2.	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di Puskesmas ini;		
3.	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh;		
4.	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau Asuransi kesehatan lainnya).		
Empati (Empathy)			
1.	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya haru menunggu;		
2.	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya kepada dokter;		
3.	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon Puskesmas;		
4.	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi;		
5.	Puskesmas ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan;		
6.	Ketika saya ingin bertemu dokter, saya mendapatkan penjelasan cara yang mudah bertemu dokter;		

Lampiran 2

TABEL SKOR

Variabel Independen

No.	Variabel yang diteliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
			Ya	Tidak	
1.	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0	1	- Baik, Jika < 4,5 - Kurang Baik , jika $\geq 4,5$
		2	0	1	
		3	0	1	
		4	0	1	
		5	0	1	
		6	0	1	
		7	0	1	
		8	0	1	
		9	0	1	
No.	Variabel yang Di Teliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0	1	- Baik, Jika > 3 - Kurang Baik , jika ≥ 3
		2	0	1	
		3	0	1	
		4	0	1	
		5	0	1	
		6	0	1	
No.	Variabel yang Di Teliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
3.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1	0	1	- Baik, Jika < 4,5 - Kurang Baik , jika $\geq 4,5$
		2	0	1	
		3	0	1	
		4	0	1	
		5	0	1	
		6	0	1	
		7	0	1	
		8	0	1	
		9	0	1	
No.	Variabel yang Di Teliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	1	0	- Kurang Baik , Jika ≥ 2 - Baik, jika < 2
		2	1	0	
		3	1	0	
		4	1	0	

No.	Variabel yang Di Teliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
			Ya	Tidak	
5.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	1	1	0	- Baik, Jika ≥ 3 - Kurang baik , jika < 3
		2	1	0	
		3	1	0	
		4	1	0	
		5	1	0	
		6	1	0	

Variabel Dependen

No.	Variabel yang Diteliti	No. Urut Pertanyaan	Bobot Skor		Keterangan
			Ya	Tidak	
1.	Kepuasan Pasien	1	1	0	- Puas, Jika $\geq 5,5$ - Kurang puas, jika $< 5,5$
		2	1	0	
		3	1	0	
		4	1	0	
		5	1	0	
		6	1	0	
		7	1	0	
		8	1	0	
		9	1	0	
		10	1	0	
		11	1	0	



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banda Muda No. 1 Telepon Banda Aceh (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : kesbangpolpemko@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 584

- Dasar** : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh
- Membaca** : Surat dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Banda Aceh Nomor: 070/878 Tanggal 1 Desember 2022 tentang Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian/Data Awal
- Memperhatikan** : Proposal Penelitian yang bersangkutan
- Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :
- Nama** : Elsa Sintia Rahma
- Alamat** : Jl. Unmuha Gampong Batoh, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh
- Pekerjaan** : Mahasiswi
- Kebangsaan** : WNI
- Judul Penelitian** : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023
- Tujuan Penelitian** : Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023
- Tempat/Lokasi/
Daerah Penelitian** : - Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh
- Tanggal dan/atau
Lamanya Penelitian** : 6 (enam) Bulan
- Bidang Penelitian** : -
- Status Penelitian** : Lanjutan
- Penanggung Jawab** : Dr. Basri Aramico. Ib, SKM., MPH (Dekan)
- Anggota Peneliti** : -
- Nama Lembaga** : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh
- Sponsor** : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 8 Agustus 2023

a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



Pembina Tk. I NIP. 19670711 200112 2 002

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Peringgal.

Lampiran 4



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

TERAKREDITASI "UNGGUL" LAM-PTKes SK No. 0831/LAM-PTKes/Akr/Sar/IX/2022

Jln. Kampus Muhammadiyah No. 93, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, 23245

Telp/Fax: 0651-31054/0651-31053

Website: <http://fkm.unmaha.ac.id> – Email: fkm@unmaha.ac.id

No : 617/UM.FKM.M/VIII/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh
di

Tempat

Dengan Hormat,

1. Sehubungan dengan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin pengambilan data penelitian terhadap mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Elsa Sintia Rahma
NPM : 1907110059
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Skripsi : **"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN KOTA BANDA ACEH TAHUN 2023"**

2. Demikianlah kami sampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 07 Agustus 2023

Dekan,

Dr. Basri M. Mico. Ib, SKM., MPH
NIK: 19811029 200603 1001

Lampiran 5 STATA

```
----- (R)
/___/ /___/ /___/ /___/
___/ /___/ /___/ /___/ 12.0 Copyright 1985-2011 StataCorp LP
Statistics/Data Analysis StataCorp
Special Edition 4905 Lakeway Drive
College Station, Texas 77845 USA
800-STATA-PC http://www.stata.com
979-696-4600 stata@stata.com
979-696-4601 (fax)
```

Single-user Stata network perpetual license:

Serial number: 93611859953

Licensed to: STATAforAll

STATA

. tab Umur

Umur	Freq.	Percent	Cum.
20-35	17	17.00	17.00
36-45	22	22.00	39.00
46-55	26	26.00	65.00
56-65	24	24.00	89.00
>66	11	11.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab JK

JK	Freq.	Percent	Cum.
Laki-laki	40	40.00	40.00
Perempuan	60	60.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab Pendidikan

Pendidikan	Freq.	Percent	Cum.
SD	1	1.00	1.00
SMP	20	20.00	21.00
SMA	55	55.00	76.00
Perguruan Tinggi	24	24.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab Pekerjaan

Pekerjaan	Freq.	Percent	Cum.
IRT	38	38.00	38.00
Pedagang	17	17.00	55.00
Swasta	15	15.00	70.00
Buruh	5	5.00	75.00
PNS	8	8.00	83.00
Pensiunan	11	11.00	94.00
Mahasiswa/i	6	6.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab kepuasan_pasien

Kepuasan_Pasien	Freq.	Percent	Cum.
Puas	72	72.00	72.00
Kurang Puas	28	28.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab bukti_fisik

Bukti_Fisik	Freq.	Percent	Cum.
Tidak	62	62.00	62.00
Ya	38	38.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab kehandalan

Kehandalan	Freq.	Percent	Cum.
Tidak	72	72.00	72.00
Ya	28	28.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab ketanggapan

Ketanggapan	Freq.	Percent	Cum.
Tidak	36	36.00	36.00
Ya	64	64.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab Jaminan

Jaminan	Freq.	Percent	Cum.
Baik	87	87.00	87.00
Kurang Baik	13	13.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab Empati

Empati	Freq.	Percent	Cum.
Baik	64	64.00	64.00
Kurang Baik	36	36.00	100.00
Total	100	100.00	

. tab kepuasan_pasien bukti_fisik, chi

Keputusan_Pasien	Bukti_Fisik		Total
	Tidak	Ya	
Puas	49	23	72
Kurang Puas	13	15	28
Total	62	38	100

Pearson chi2(1) = 4.0023 Pr = 0.045

. tab kepuasan_pasien kehandalan, chi

Kepuasan_Pa sien	Kehandalan		Total
	Tidak	Ya	
Puas	41	31	72
Kurang Puas	22	6	28
Total	63	37	100

Pearson chi2(1) = 4.0452 Pr = 0.044

. tab Kepuasan_Pasien Jaminan, chi

Kepuasan Paien	Jaminan		Total
	Baik	Kurang Ba	
Puas	61	11	72
Kurang Puas	26	2	28
Total	87	13	100

Pearson chi2(1) = 1.1796 Pr = 0.277

. tab Kepuasan_Pasien Empati, chi

Kepuasan Paien	Empati		Total
	Baik	Kurang Ba	
Puas	51	21	72
Kurang Puas	13	15	28
Total	64	36	100

Pearson chi2(1) = 5.2114 Pr = 0.022

. tab kepuasan_pasien bukti_fisik, row

Key
<i>frequency</i> <i>row percentage</i>

Kepuasan_Pasien	Bukti_Fisik		Total
	Tidak	Ya	
Puas	49 68.06	23 31.94	72 100.00
Kurang Puas	13 46.43	15 53.57	28 100.00
Total	62 62.00	38 38.00	100 100.00

. tab kepuasan_pasien kehandalan, row

Key
<i>frequency</i> <i>row percentage</i>

Kepuasan_Pasien	Kehandalan		Total
	Tidak	Ya	
Puas	41 56.94	31 43.06	72 100.00
Kurang Puas	22 78.57	6 21.43	28 100.00
Total	63 63.00	37 37.00	100 100.00

. tab kepuasan_pasien ketanggapan, row

Key
<i>frequency</i> <i>row percentage</i>

Kepuasan_Pa sien	Ketanggapan		Total
	Tidak	Ya	
Puas	22 30.56	50 69.44	72 100.00
Kurang Puas	15 53.57	13 46.43	28 100.00
Total	37 37.00	63 63.00	100 100.00

. tab Jaminan Kepuasan_Pasien, row

Key
<i>frequency</i> <i>row percentage</i>

Jaminan	Kepuasan Paien		Total
	Puas	Kurang Pu	
Baik	61 70.11	26 29.89	87 100.00
Kurang Baik	11 84.62	2 15.38	13 100.00
Total	72 72.00	28 28.00	100 100.00

. tab Empati Kepuasan_Pasien, row

Key
<i>frequency</i> <i>row percentage</i>

Empati	Kepuasan Paien		Total
	Puas	Kurang Pu	
Baik	51 79.69	13 20.31	64 100.00
Kurang Baik	21 58.33	15 41.67	36 100.00
Total	72 72.00	28 28.00	100 100.00

LAMPIRAN 6

DOKUMENTASI





Lampiran 7



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BAITURRAHMAN



JL. BELIBIS L.R. ADAM NO. 6 DESA ATEUK PAHLAWAN KEC. BAITURRAHMAN BANDA ACEH

Banda Aceh, 28 Agustus 2023

Nomor : 070 / 1151 / PKBR / 2023
Lamp : -
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh
di -
Banda Aceh

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh nomor : 617/UM.FKM.M/VIII/2023, perihal permohonan izin penelitian maka bersama ini kami terangkan bahwa :

Nama : Elsa Sintia Rahma
NPM : 1907110059
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023.

Telah selesai melakukan Penelitian di UPTD Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh pada tanggal 28 Agustus 2023.

Demikianlah keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ka. Subbag Tata usaha
UPTD Puskesmas Baiturrahman
Kota Banda Aceh


Rasyidah, SKM
NIP. 196902021994012002

