

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING I
SLEMAN YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan



Disusun

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke
KP.P.1800203

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2020/2021**



SKRIPSI

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I
Sleman Yogyakarta

Disusun Oleh:

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 28.07.2021

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Patria Asda, S.Kep., Ns., MPH.

Penguji II

Andri Purwandari, S.Kep., Ns., M.kep.

Penguji III

Agnes Erida W, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, 31.08.2021

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Christian Surya Adi U.L.
Beke

Nomor Induk Mahasiswa : Kpp 18.00.203

Program Studi : Ilmu Keperawatan dan Ners

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, 31 08 2021

Yang menyatakan,



Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

Patria Asda, S.Kep.,Ns.,MPH.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini tepat pada waktunya dengan judul “Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira husada Yogyakarta tahun 2021.

Peneliti menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman. Namun dengan adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ika Mustika Dewi S.Kep.,Ns.,M.kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stikes Wirahusada Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira husada Yogyakarta.
2. Ibu Patria Asda,S.Kep.,Ns.,MPH selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan kepada peneliti selama penyusunan Skripsi.

3. Ibu Andri Purwandari,S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan arahan dan bimbingan serta dukungan kepada peneliti selama penyusunan Skripsi.
4. Kepala Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa disebutkan namanya.

Peneliti memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam Skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati menerima kritikan dan saran demi kesempurnaan Skripsi.

Yogyakarta , Juni 2021

Peneliti

PERSEMBAHAN

Karena TUHANlah yang memberikan hikmat, dari mulut-Nya datang pengetahuan dan kepandaian. Karena hikmat akan masuk kedalam hatimu dan pengetahuan akan menyenangkan jiwamu; Kebijaksanaan akan memelihara engkau, kepandaian akan menjaga engkau (Amsal 2: 6, 10,11)

Skripsi ini kupersembahkan kepada semua orang yang sudah sayang dan mendukung saya:

1. Papa, Mama, dan keluarga tercinta. Untuk segala cinta, kasih sayang, pengorbanan, doa yang tulus, bahkan tak pernah lelah untuk terus menjaga agar impian saya terwujud. Terima kasih untuk cinta yang luar biasa kalian yang tidak akan pernah bisa saya balas, selain mewujudkan sebagian kecil dari impian saya buat mama, papa dan keluargaku. saya sayang kalian semua.
2. Untuk para sahabat, Abdul Muklis, Andika, Meko, Riton. Terima kasih karena sudah menjadi sahabat dan saudara yang terbaik dalam semua keadaan. Terima kasih juga buat saudari tercinta Ningrum yang sudah memberi semangat dan motivasi kepada saya.
3. Untuk almamaterku, STIKES WIRA HUSADA, terima kasih karena sudah berusaha memberikan pendidikan yang terbaik, serta pengalaman yang sangat berharga.

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING I SLEMAN YOGYAKARTA

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke¹, Patria Asda², Andri Purwandari³,

INTISARI

Latar belakang: Mutu pelayanan puskesmas sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan.

Tujuan penelitian: Untuk mengetahui Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Yogyakarta.

Metode penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden, analisa data yang digunakan dengan menggunakan *Sperman-rank*

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung yang diperoleh sebesar 0,45 dimana nilai tersebut lebih kecil dibanding r tabel, yaitu 0.05. Nilai r hitung tersebut bernilai positif yang artinya, ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

¹Mahasiswa Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Stikes Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen Stikes Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE QUALITY WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT THE GAMPING I OUTCOME HEALTH CENTER, SLEMAN YOGYAKARTA

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke¹, Patria Asda², Andri Purwandari³

ABSTRACT

Background: The quality of puskesmas services is very important because it affects patient satisfaction. The quality of good health services can lead to a sense of satisfaction in each patient. Low customer satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities.

Objectives: To find out how the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in the outpatient clinic of Gamping I Yogyakarta Health Center

Methods: The research method used is quantitative with a cross sectional approach. The sampling technique used is simple random sampling with a sample of 97 respondents, data analysis used using the *Speeman- rank test*

Results: The results showed that the quality of health services was related to the satisfaction level of outpatients at the Gamping I Public Health Center, Sleman Yogyakarta. This was indicated by the calculated r value obtained at 0.45 where the value was smaller than the r table, which was 0.05. that is, there is a relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction.

Conclusion: There is a significant relationship between the Quality of Health Services and the Satisfaction Level of Outpatients at the Gamping I Public Health Center, Sleman Yogyakarta.

Key words: : quality of service, patient satisfaction, Outpatient

¹Student of Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of Stikes Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer of Stikes Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	lii
DAFTAR ISI	Iv
DAFTAR GAMBAR	Vii
DAFTAR TABEL	Ix
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan umum	5
2. Tujuan khusus	6
D. Ruang Lingkup Penelitian	6
1. Materi	6
2. Responden	6
3. Tempat	7
4. Waktu	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
B. Kerangka Teori	29
C. Kerangka Konsep	30
D. Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional	34
F. Alat Penelitian	37
G. Uji Kesahihan dan Keandalan	38
H. Pengelolahan dan Analisis Data	41
I. Jalannya Penelitian	43
J. Etika Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil penelitian.....	45
B. Pembahasan	50
C. Keterbatasan penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1. Kerangka teori	29
Gambar 2. Kerangka konsep	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Tabel 1.1 Keaslian penelitian..... 8
Tabel 2	Tabel 3.1. Kisi-kisi instrumen penelitian 38
Tabel 3	Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan..... 46
Tabel 4	Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan variabel..... 47
Tabel 5	Tabel 4.3 Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien..... 48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Pendahuluan .
- Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3. Jadwal Pelaksanaan Proposal dan Skripsi
- Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian.
- Lampiran 5. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Analisis Data

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) merupakan suatu kondisi dinamis meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan (World Health Organization, 2014). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2).

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang tidak tergantung usia dan tingkat sosial yang menyadari pentingnya kesehatan akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama

adalah faktor kualitas pelayanan kesehatan, jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah, hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua adalah faktor adanya perubahan (*transisi*) demografi, *epidemiologi*, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Santoso, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2012). Pasien akan merasa puas jika harapan dengan kinerja sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan pasien akan merasa tidak puas jika harapan tidak sesuai dengan kinerja layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap fasilitas pelayanan akan mempengaruhi masyarakat lainnya untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, tetapi jika pasien tidak puas maka bisa saja pasien akan mempengaruhi masyarakat lain untuk mencari

fasilitas pelayanan kesehatan yang lain sesuai dengan harapan masyarakat (Azwar, 2012).

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi minat kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Hasil Studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 10 desember 2020, jumlah pasien yang berkunjung selama 6 bulan terakhir yaitu: Pada bulan maret jumlah kunjungan pasien sebanyak 4513, dan jumlah pasien bulan april sebanyak 2340 dan jumlah kunjungan bulan mei sebanyak 2247 dan jumlah kunjungan pasien bulan juni sebanyak 2921 dan jumlah kunjungan pasien pada bulan juli sebanyak 3686 dan jumlah kunjungan pasien pada bulan agustus sebanyak 3116 total seluruh jumlah kunjungan pasien pada 6 bulan terakhir tahun 2020 sebanyak 18823.

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan setiap bulannya bisa di karenakan dua faktor yaitu, faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Gamping I juga

berkurang atau faktor internal, dari Puskesmas Gamping I sendiri perlu di perhatikan.

Apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pada saat studi pendahuluan, terlihat bahwa banyak pasien rawat jalan yang mengantri menunggu pelayanan kesehatan dari Puskesmas Gamping I. Kurang puasnya pasien pada mutu pelayanan kesehatan ini dilihat dari hasil studi pendahuluan dimana pasien lama menunggu yang menyebabkan antrian pasien menumpuk di ruang tunggu, sedangkan petugas terlihat hanya beberapa orang yang melayani. Selain itu pasien juga tidak mengetahui pasti petugas mana yang memberikan pelayanan terhadap mereka, dan pasien di suruh menunggu petugas yang akan menanganinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 pasien lama diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima sedangkan 2 orang pasien baru merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas tersebut yaitu karena pasien lama menunggu panggilan untuk pemeriksaan.

Setiap Puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pada pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak Puskesmas agar dapat memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu

memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan oleh pesaing. Sehingga, sebuah puskesmas perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang mutu pelayanannya menurut Satrinegara(2014).

Selama ini belum pernah dilakukan survey kepuasan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta, maka dilakukan penelitian dengan judul " Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibuat adalah "Apakah ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta"?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah "Mengetahui Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui Karakteristik Responden meliputi, jenis kelamin,usia,Pendidikan,pekerjaan,jumlah kunjungan di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Sleman yogyakarta.
- b. Diketahui Mutu Pelayanan Kesehatan meliputi: Bukti fisik,Kehandalan,Daya tanggap,Jaminan,dan empati di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.
- c. Diketahui Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas gamping I Sleman Yogyakarta

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Materi

Penelitian ini dalam lingkup mata kuliah Manajemen Kesehatan dan Keperawatan

2. Lokasi

Lokasi tempat penelitian di Puskesmas Gamping I Rawat Jalan Sleman Yogyakarta

3. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2021.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi responden

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien untuk memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, sehingga responden dapat menilai

kualitas pelayanan dan memperoleh kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas kepada responden.

2. Bagi Puskesmas Gamping I

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai di Puskesmas Gamping I tentang Kualitas Pelayanan dan minat ulang berobat pada pasien, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.

3. Bagi Peneliti

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang meliputi Metode Penelitian, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Administrasi Kesehatan

4. Bagi Stikes Wira Husada

Menambah bahan kepustakaan baik sebagai referensi bahan pembelajaran, maupun referensi peneliti lain terkait penelitian terhadap masalah yang sama

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 keaslian penelitian

No	Nama	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan Penelitian
1	Saputri (2018)	hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dan teknik sampling yang digunakan adalah consecutive sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan jumlah sampel 60 orang. Analisis data menggunakan uji chi-square dengan $\alpha < 0,05$.	Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil bahwa tangible (p-value 0,013), reliability (p-value 0,027), responsiveness (p-value 0,002), assurance (p-value 0,000) dan empathy (p-value 0,003). Terdapat hubungan yang bermakna antara tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.	Dalam penelitian Saputri (2018), variabel yang diteliti ya yaitu Mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien BPJS, Responden yang dipilih adalah pasien BPJS yang di rawat di ruang rawat inap penyakit dalam, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan responden pasien rawat jalan dan variabel terikat yang diteliti kepuasan pasien dengan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling

2	Andriani (2016)	hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukit tinggi	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014, dengan jumlah sampel 65 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling.	Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,067 sehingga bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$ maka p value < α (0,035 < 0,10). Maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas tigo baleh Bukittinggi tahun 2014. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada tempat penelitian, sampel, waktu dan tempat penelitian dan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu simple random sampling, metode yang digunakan dengan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional.
---	-----------------	---	---	--	---

				meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat.	
3	Cahyani (2017)	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini bersifat kolerasional dimana bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien dengan kepuasan pasien di unit pelayanan rawat inap RSUD BDH. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tabel Nomogram Harry King bila populasinya 360, kesalahan yang	Taraf signifikansi pada sig (2-tailed) yaitu 0.000 dimana taraf signifikansi yaitu p hitung = $0.000 < 0.05$. Angka koefisien kolerasi yaitu 0.336, hal tersebut menunjukkan bahwa kolerasi antar mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang cukup.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada tempat penelitian, sampel, waktu dan tempat penelitian dan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu simple random sampling, metode yang digunakan dengan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional.

			<p>dikehendaki peneliti yaitu adalah 10%, maka jumlah sampelnya 155 pasien. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket (questionnaire). Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah uji kolerasi dengan rumus dari Karl Person.</p>		
--	--	--	---	--	--

Sumber: data primer terolah, 2021

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 64 responden (66%), karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah 18-25 tahun sebanyak 21 responden (21,6%), karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 39 responden (40,2%), karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu IRT sebanyak 43 responden (43,3%) dan untuk karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan yang terbanyak yaitu >5kali kunjungan sebanyak 38 responden (39,2%).
2. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gamping I berada pada kategori baik
3. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping I berada pada kategori Sangat puas
4. Terdapat Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai r hitung yang diperoleh sebesar 0,045 dimana nilai tersebut lebih kecil dibanding r tabel, yaitu 0.05. Nilai r hitung tersebut bernilai positif

yang artinya ,ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

B. Saran

1. Bagi Responden

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien untuk memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, sehingga responden dapat menilai kualitas pelayanan dan memperoleh kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas kepada responden

Bagi Puskesmas Gamping I

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai di Puskesmas Gamping I tentang Kualitas Pelayanan dan minat ulang berobat pada pasien, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.

2. Bagi Peneliti

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang meliputi Metode Penelitian, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Administrasi Kesehatan

3. Bagi Stikes Wira Husada

Menambah bahan kepustakaan baik sebagai referensi bahan pembelajaran, maupun referensi peneliti lain terkait penelitian terhadap masalah yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., (2011). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Abu(2015).*Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*.Yogyakarta.Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Bushman, B. J. (2011). Social psychology and human nature, 2nd edition. Wadsworth: Cengage Learning.
- Cecep . *Etika dan Hukum Kesehatan*, PT Medika, Jogyakarta, 2014, hlm.
- Cahyadi, W., 2012. Analisis dan Aspek Kesehatan Bahan Tambahan Pangan, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Fahmawati, (2016).*Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul* Yogyakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal
- Kotler, P., dan Amstrong (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Edisi delapan, Jilid 2, Penerbit Erlangga.
- Muninjaya, A. A Gde (2014). *Metode Penelitian Bidang Kesehatan*, Edisi 2, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Muninjaya, A. A Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Edisi 2. Jakarta. EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rhineka Cipta.

- Noor. Any (2013). *Manajemen Event*. Bandung : Alfabeta
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014.
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC.
- Rosita, Saragih, Arlina, Nurbaity, Raras, & Sutatningsih. (2011). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. <http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdesemberrosita.pdf>. Diakses pada 8 Januari 2020.
- Santoso, S, (2010). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Reliabilitas dan Validitas* Edisi 4. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Sabarguna, Boy S. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*. Sagung Seto. 2011
- Wijono,(2010).*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.