

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan



Oleh:

ATANASIA FLORENTIA YULET

KPP2201613

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

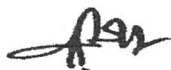
Atanasia Florentia Yulet

KPP2201613

Telah diperiksa dan disetujui pada tanggal.....

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Ratih Pramudyaningrum, S. Kep., Ns., M.Kep

Penguji I/Pembimbing Utama



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

Penguji II/Pembimbing Pendamping



Anida, S.Kep., Ns., M.Sc

Telah Dilakukan Ujian Hasil Penelitian di Depan Dewan

Penguji Pada tanggal

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Atanasia Florentia Yulet
NIM : KPP2201613
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di STIKES Wira Husada maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atas karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

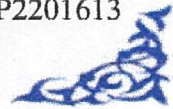
Yogyakarta,
Maret 2024

Yang membuat

pe



Atanasia F. Yulet
NIM. KPP2201613



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah atas segala limpahan rahmat, barakah dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini berkat bimbingan, arahan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Ibu Ratih Pramudyaningrum, S. Kep., Ns., M.Kep, selaku dosen penguji yang berkenan berbagi ilmunya guna memberikan arahan pada penulis.
3. Ibu Patria Asda, S. Kep., Ns., MPH, selaku dosen pembimbing utama yang dengan sabar dan berkenan berbagi ilmunya guna memberikan bimbingan, arahan pada penulis selama menjadi mahasiswa.
4. Ibu Anida, S.Kep., Ns., M.Sc, selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar dan berkenan berbagi ilmunya guna memberikan bimbingan, arahan pada penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Bagian perpustakaan, Administrasi Akademik, dan karyawan Stikes Wira Husada Yogyakarta yang telah menyediakan buku-buku referensi dan membantu kelancaran surat-surat terkait dengan kebutuhan penulis selama berlangsungnya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua tercinta Bapak Marselus Seludi dan Ibu Maria G.S. Suryani serta saudara/i Jensi, Dini, dan Rio yang telah memberikan dukungan, doa dan dana selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman satu angkatan kelas LJ keperawatan tahun 2022 STIKES Wira Husada Yogyakarta dan semua pihak yang turut membantu penyusunan skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya besar harapan penulis semoga draft skripsi ini bermanfaat. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Hanya Allah Yang Maha Sempurna dan Maha Luas ilmunya.

Yogyakarta, Maret 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Puji tuhan, atas berkat dan campur tangan Tuhan Yang Maha Esa proposal skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Proposal skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada orang tua dan saudara saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

Terimakasih juga orang terdekat dan sahabat saya yang telah memotivati saya dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Terimakasih untuk Almamaterku STIKES Wira Husada yang telah memberikan dukungan serta memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di kampus tercinta”

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA

Atanasia Florentia Yulet¹, Patria Asda², Anida³

INTISARI

Latar belakang: Tingkat kepuasan pelayanan sangat berhubungan dengan mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Metode : Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Agustus tahun 2023 sejumlah 436 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 81 orang berdasarkan metode *Purposive Sampling*. Variabel yang diteliti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dan data dianalisis dengan *spearman rank*.

Hasil : Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan *p-value*= 0,000, dimana <0.005 . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,487, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah sangat kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah.

Kesimpulan : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES WiraHusada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA

Atanasia Florentia Yulet¹, Patria Asda², Anida³

ABSTRACT

Background: The level of service satisfaction is closely related to the quality of a product (both in the form of goods and services) so that the measurement of the level of satisfaction or a product. Very closely related to the quality of these products satisfied customers, will buy more and more often, those who will recommend to their relatives and friends.

Research purposes: Knowing the relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Method: This type of research is quantitative research with design *cross sectional*. The target population in this study were all patients at the Umbulharjo 1 Yogyakarta Health Center who were taken based on patient visit data in August 2023 totaling 436 people. The sample in this study were patients at the Umbulharjo 1 Yogyakarta Health Center according to the inclusion criteria of 81 people based on the method *Purposive Sampling*. The variables studied were service quality and patient satisfaction. The instrument used a questionnaire and the data was analyzed by *spearman rank*.

Results: Based on the results of the *spearman rank*, the p-value = 0.000, which is <0.005. The correlation coefficient value is 0.487, the level of relationship strength (correlation) between the Service Quality variable and Patient Satisfaction at Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta is very strong and positive. The relationship between the two variables is unidirectional.

Conclusion: There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction. The better the quality of service, the more patient satisfaction increases.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

¹ Students of Nursing (S1) Study Program and Nurses STIKES

Wira Husada Yogyakarta

² Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian	7
BAB II.....	10
TINJUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian.....	24
E. Definisi Oprasional.....	25

F. Alat Penelitian (instrumen).....	27
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
H. Analisa Data	30
I. Jalannya Pelaksanaan Penelitian.....	33
J. Etika Penelitian	35
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	41
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V.....	52
PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. 1 Definisi Oprasional	25
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 4. 1 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	29
Tabel 5. 1 Koefisien Korelasi Spearman.....	33
Tabel 6. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	38
Tabel 7. 1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	39
Tabel 8. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	39
Tabel 9. 1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Jadwal Penelitian	59
Lampiran 2. 1 Surat Izin Penelitian.....	60
Lampiran 4. 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden/Informed Consent.....	63
Lampiran 5. 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 6. 1 Dokumentasi Pengambilan Data	72
Lampiran 7. 1 <i>Ethical Clearance</i>	73
Lampiran 8. 1 Tabel Hasil Penelitian.....	74
Lampiran 9. 1 Hasil Analisis.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Dinata A, 2018).

Tingkat kepuasan pelayanan sangat berhubungan dengan mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018). Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien.

Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra A. 2019).

Dampak dari semua ini akan terjadi persaingan yang sehat di setiap sarana pelayanan kesehatan, sehingga akan terlihat pelayanan kesehatan mana yang paling profesional dan berkualitas tinggi maka akan menarik pasien untuk datang. Upaya pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan optimal agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari petugas kesehatan. Puskesmas harus berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan secara prima dengan tujuan setiap pelanggan, yaitu masyarakat merasakan kepuasan dalam mengakses pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas. Pelayanan puskesmas yang baik tergantung dari kompetensi dan kemampuan para pengelolanya (Misbahuddin, 2020).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* (Anggraini N, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting dalam memberikan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa pasien senang dengan pelayanan yang diharapkan. Masyarakat masih berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas terus meningkat (Medisa dkk., 2015).

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi atau melampaui asumsi pasien, menjamin pemenuhan pasien dengan asuhan keperawatan yang diperolehnya, bahkan di puskesmas. Memasuki era perubahan yang pesat, agar pelayanan kesehatan Indonesia dapat bertahan di pasar global yang semakin keras, kebijakan pelayanan pelanggan yang berkualitas atau kualitas pasien harus menjadi pendekatan utama (Darus dkk., 2018). Ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi menurunnya kunjungan pasien di puskesmas. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di puskesmas, salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, apakah faktor tersebut dapat memenuhi harapan pasien.

Puskesmas Umbulharjo 1 merupakan salah satu dari 18 puskesmas yang ada di kota Yogyakarta. Wilayahnya kerja meliputi 4 kelurahan dari 7 kelurahan yang ada di kecamatan Umbulharjo. Gambaran misi Puskesmas Umbulharjo 1 adalah menjadi puskesmas yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan dan mampu menggerakkan masyarakat untuk berperilaku hidup sehat. Puskesmas Umbulharjo 1 merupakan Puskesmas

yang berada di kota Yogyakarta dengan akses jalanan ke Puskesmas yang memadai.

Berdasarkan hasil dengan wawancara awal yang telah dilakukan peneliti dengan bagian tata usaha di Puskesmas Umbulharjo 1, saat ini Puskesmas Umbulharjo 1 telah terakreditasi paripurna sejak tahun 2020, selama ini belum pernah dilakukan survei kepuasan dan kualitas pelayanan. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 10 pasien, telah ditemukan beberapa keluhan dari pasien yang mengatakan petugas melayani dengan baik namun ada beberapa tenaga medis yang masih kurang ramah, petugas Puskesmas yang bagian tatusaha menyampaikan informasi secara teburu-buru yang membuat pasien sedikit bingung. Dari hasil observasi peneliti di Puskesmas Umbulharjo 1, dari segi tata ruangan sudah cukup rapi dan ruang tunggu yang memadai, namun masih banyak pasien yang menunggu diluar gedung Puskesmas. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut “Adakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian dan memperoleh pengetahuan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Materi

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup manajemen keperawatan

2. Responden

Semua pasien Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

3. Tempat

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Riandi, Ronald Yuliawati, Ratna (2018)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018	Jenis penelitian yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survay analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Hasil Penelitian menunjukkan hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan (responsibilitas keandalan, jaminan, empati dan berwujud),Terdapat hubungan antara mutu (keandalan, jaminan, empati dan tangible), pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo.	Kedua peneliti sama-sama melakukan penelitian dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Metode penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya sama dengan peneliti yang dilakukan sekarang yaitu <i>cross sectional</i>	Jumlah sampel penelitian sebelumnya 100 orang sedangkan peneliti yang dilakukan sekarang 81 orang dan lokasi peneliti sebelumnya di puskesmas wonorejo samarinda sedangkan peneliti yang dilakukan sekarang di puskesmas umbulharjo 1 yogyakarta

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	Luh Made SriLestari (2020)	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat puskesmas kebutambahan 2 desa tamblang bali tahun 2020	metode analisis statistik deskriptif dilanjutkan dengan analisis menggunakan teknik chi square untuk analisis bivariat dan regresi logistik untuk analisis multivariat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dominan yang berhubungan dengan kepuasan adalah empati, daya tanggap dan kehandalan dengan hasil yang baik	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian dengan kualitas pelayanan dan kepuasan, sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian dengan variabel bebas dengan analisis kualitas pelayanan sedangkan peneliti sekarang melakukan penelitian dengan variabel bebas hubungan kualitas pelayanan
3.	Reza Fahrepi, Tarif Suherman, Anto J. Hadi (2019)	Hubungan kualitas pelayana home care dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di wilaya kerja puskesmas batua kota makasar tahun 2019	Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional study dengan jumlah sampel 76 orang	Hasil penelitian diperoleh bahwa kehandalan berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p(0,002)<(0,05)$, jaminan berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p	Peneliti sebelumnya melakukan penelitian dengan kualitas pelayanan dan kepuasan, sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sekarang	Penelitian sebelumnya melakukan penelitian dengan variabel bebas hubungan kualitas pelayanan home care, sedangkan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			dengan teknik total sampling.	(0,000)<(0,05), bukti langsung berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p (0,000)<(0,05), empati berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p (0,002)<(0,05), daya tanggap berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai p (0,003)<(0,05).		penelitian sekarang melakukan penelitian dengan variabel bebas hubungan kualitas pelayanan puskesmas

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta di dapatkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 42 (51,9%) responden, karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah 18-44 tahun sebanyak 69 orang (85,2%). Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak yaitu Sarjana sebanyak 42 (51,9%) responden, dan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 31 (38,3%) responden.
2. Kualitas pelayanan di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dalam kategori sangat baik.
3. Mayoritas responden di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.
4. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,487, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah cukup kuat dan bernilai

positif. Semakin baik kualitas pelayanan yang ada di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

B. Saran

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian dan memperoleh pengetahuan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

2. Bagi Puskesmas

Tenaga kesehatan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Pihak Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta lebih meningkatkan kenyamanan pasien khususnya pada ruang tunggu sebaiknya memperbanyak kursi, juga menjaga kebersihan disekitar lingkungan puskesmas. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Puskesmas sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel yang sama ataupun yang berbeda baik itu ditempat yang sama dan ditempat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1), 11. <http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/tumed>
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). *Patient satisfaction and its socio- demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal : a cross-sectional study*. 3, 1–10.
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). *Patient satisfaction with hospital care and nurses in England : an observational study*. 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Amin, R. R. D. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Prov. Sulawesi Selatan Tahun 2020*.
- Arbangi. Dakir. Umiarso. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana. Azwar. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. In *PT. Bina Rupa Aksara*.
- Darus, M., Milawati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3(1), 612–619.
- Drerup, B., Espenschied, J., Wiedemer, J., & Hamilton, L. (2021). *Reduced No- Show Rates and Sustained Patient Satisfaction of Telehealth During the COVID-19 Pandemic*. 27(12), 1409–1415. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0002>

- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D.(2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan*. 7(2), 1281–1298.
- Hamzah, R. (2021). Hubungan Pemasaran Rumah Sakit (Marketing Mix 7p) Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 165.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Karimah, I. (2017). Perbandingan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Di Kota Makassar. *Kesehatan Masyarakat*.
- Kepuasan, T., Rawat, P., Di, J., & Lamper, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. 2(1).
- M. F. Satrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Salemba Medika.
- Munawar. (2017). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Barrang Lompo Kota Makassar Tahun 2017*.

- Prihartini, N., Yuniar, Y., & Susyanty, A. L. (2020). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun kefarmasian dalam pengadaan , produksi , memperhatikan kepuasan yang dirasakan atau kecewa seseorang yang muncul petugas melayani pasien dan kecepatan kefarmasian dan lengkap kepada pasien ; emphaty. 10(1), 42–49.*
- Rosdiana, Y., Purwanti, S., & Prastiw, S. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. In *Nursing News* (Vol. 2, Issue 2).
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207.
- Tores, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 116–128.
- Wardanengsih, E., Rijal, S., & Mallapiang, A. I. (2019). *Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. 14, 253–256.*
- Wardani, S. (2021). *Gambaran Karakteristik Epidemiologi Pada Penyintas Covid-19 Dengan Komorbid Di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur Tahun 2021.*