



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN, PEKERJAAN DAN PENDAPATAN
PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DALAM PELAYANAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AMBACANG
KOTA PADANG TAHUN 2023**

Oleh :

DINDA SYAFITRILLAH

No. BP. 1911211045

Pembimbing I : Ch. Tuty Ernawati, SKM, M.Kes

Pembimbing II : Dr. Dra. Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2023

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Agustus 2023

DINDA SYAFITRILLA, No. BP. 1911211045

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN, PEKERJAAN DAN PENDAPATAN
PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DALAM PELAYANAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AMBACANG KOTA PADANG
TAHUN 2023**

xii + 97 halaman, 30 tabel, 4 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Berdasarkan studi awal 6 dari 10 pasien kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan, pekerjaan dan pendapatan pasien terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2023.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Agustus 2023, dengan sampel 105 responden menggunakan metode *simple random block sampling*. Data dianalisis secara univariat, metode *Importance Performance Analysis*, dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil

Hasil menunjukkan lebih dari setengah responden (64,8%) menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan. Prioritas utama peningkatan kinerja yaitu memberikan pelayanan dengan cepat, sedangkan atribut yang paling memuaskan yaitu petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ($p\text{-value}=0,001$) dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan ($p\text{-value}=0,106$) dan pendapatan ($p\text{-value}=0,599$) terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan.

Kesimpulan

Terdapat 6 atribut mutu pada kuadran A yang belum memuaskan. Adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan, dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dan pendapatan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang. Disarankan puskesmas melakukan perbaikan sistem pelayanan, monitoring dan evaluasi serta pengawasan secara berjenjang terhadap kinerja petugas.

Daftar Pustaka : 59 (1990-2022)

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Pekerjaan, Pendapatan, Puskesmas.

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, August 2023
DINDA SYAFITRILLA, No. BP. 1911211045**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY, EMPLOYMENT
AND PATIENT INCOME TO THE LEVEL OF SATISFACTION IN
OUTPATIENT SERVICES AT AMBACANG HEALTH CENTER KOTA
PADANG IN 2023**

xii + 97 pages, 30 tables, 4 pictures, 12 appendices

ABSTRACT

Objective

Based on preliminary studies, 6 out of 10 patients are less satisfied with outpatient services. This study aims to determine the relationship between service quality, employment and patient income to the level of satisfaction in outpatient services at the Ambacang Health Center in Padang City in 2023.

Method

This research is a quantitative research cross sectional design. The study was conducted in January-August 2023, with a sample of 105 respondents using the simple random block sampling method. Data were analyzed univariately, Importance Performance Analysis method, and bivariate using the Chi-Square test.

Results

The results showed that more than half of respondents (64.8%) expressed satisfaction with outpatient services. The top priority for performance improvement is to provide service quickly, while the most satisfactory attribute is that officers are willing to listen to patient complaints. There was a significant relationship between quality of care (p-value = 0.001) and no significant relationship between employment (p-value = 0.106) and income (p-value = 0.599) on the level of satisfaction in outpatient care.

Conclusion

There are 6 quality attributes in quadrant A that are not satisfactory. There is a significant relationship between service quality and satisfaction level, and there is no significant relationship between work and income to satisfaction level in outpatient services at Ambacang Health Center in Padang City. It is recommended that the puskesmas improve the service system, monitoring and evaluation as well as tiered supervision of officer performance.

References : 59 (1990-2022)

Keywords : Service Quality, Employment, Income, Health Center.