



**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG**  
**RAWAT JALAN PUSKESMAS MARUNGGI KOTA PARIAMAN**  
**TAHUN 2020**



**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG 2020**



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG RAWAT  
JALAN PUSKESMAS MARUNGGI KOTA PARIAMAN  
TAHUN 2020**

Oleh:

**PERAWATI H**

**No. BP. 1711216017**

**Pembimbing I      Kamal Kasra,SKM,MQIH,Ph.D**  
**Pembimbing II    Ch.Tuty Ernawati,SKM,M.Kes**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk mendapatkan  
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2020**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, Juli 2020**

**PERAWATI H. No. BP. 1711216017**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG RAWAT  
JALAN PUSKESMAS MARUNGGI KOTA PARIAMAN TAHUN 2020**

xi + 48 halaman, 16 tabel, 2 gambar, 4 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian**

Mutu pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang sempurna dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 didapatkan hasil 8 dari 10 unsur indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Puskesmas Marunggi menyatakan kinerja unit pelayanan kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020

**Metode**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain studi *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pengunjung rawat jalan di Puskesmas Marunggi Kota Pariaman. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 76 orang. Variabel penelitian yang digunakan adalah mutu pelayanan dan kepuasan pengunjung. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariate menggunakan *chi-square*.

**Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan pengunjung yang tidak puas 57,9%, dimensi kehandalan yang kurang baik 43,4%, dimensi daya tanggap yang kurang baik 35,3%, dimensi jaminan yang kurang baik 30,3%, dimensi empati yang kurang baik 44,7%, dimensi bukti fisik yang kurang baik 30,3%, dan mutu pelayanan yang kurang baik 47,4%. Hasil uji statistik didapatkan hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Marunggi tahun 2020 dengan nilai *p-value* yaitu 0.002 dan nilai POR 5,2.

**Kesimpulan**

Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020. Pihak puskesmas sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pengunjung merasa kinerja yang dilakukan mencapai harapan pengunjung.

**Daftar Pustaka** : 32 (2003-2018)

**Kata Kunci** : mutu pelayanan, kepuasan pengunjung, Puskesmas Marunggi

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, July 2020  
PERAWATI H. No. BP. 1711216017**

**RELATIONSHIP OF QUALITY SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION OF  
MARUNGGI HEALTH CENTER OF KOTA PARIAMAN 2020**

xi + 48 pages, 16 tables, 2 images, 4 attachment

**Objective**

The quality of health services is good health services that create satisfaction as a result of each patient. A community satisfaction survey conducted in October 2019 based on Permenpan Number 14 of 2017 found that 80% of the community satisfaction index (IKM) elements at Marunggi Health Center stated that the performance of service units was not good. This study aims to determine the relationship of service quality with outpatient satisfaction at Marunggi Health Center in 2020

**Method**

This type of research is quantitative using a cross-sectional study design. The study population was outpatient visitors at the Marunggi Community Health Center in Pariaman City. Samples were taken using accidental sampling technique of 76 people. The research variables used are service quality and patient satisfaction. Data collection using a questionnaire with the interview method. Data analysis was performed by univariate and bivariate analysis using chi-square.

**Result**

The results showed dissatisfied visitors 57.9%, poor reliability dimensions 43.4%, poor responsiveness dimensions 35.5%, poor assurance dimensions 30.3%, poor emotional dimensions 44, 7%, physical evidence dimensions are not good 30.3%, and service quality is not good 47.4%. Statistical test results showed a relationship between service quality and visitor satisfaction at Marunggi Health Center in 2020 with a p-value of 0.002 and a POR value of 5.2.

**Conclusion**

Chi-square test results show that there is a significant relationship between service quality and outpatient satisfaction of Marunggi Health Center in 2020. The health center should improve the quality of services provided so that visitors feel the performance achieved reaches the visitor's expectations.

**Bibliography** : 32 (2003-2018)

**Keywords** : Quality service, patient satisfaction, Marunggi Health Center