

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
MEDAN DELI**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

Oleh :

EKA AGUS WIDIASTUTI
0801173312

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
MEDAN DELI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)**



OLEH :

**EKA AGUS WIDIASTUTI
0801173312**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS MEDAN DELI**

EKA AGUS WIDIASTUTI

NIM : 0801173312

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pasiennya, dan merupakan upaya yang dilakukan suatu instansi kesehatan untuk memenuhi harapan pasiennya. Pada tahun 2019 sampai 2020 Puskesmas Medan Deli mengalami penurunan jumlah pasien sekitar 49,5% dikarenakan pasien yang jarang memasuki puskesmas, rendahnya kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan faktor bukti fisik seperti ruang tunggu yang tidak memadai untuk menampung pasien, dan faktor empati yaitu sikap yang diberikan kepada pasien kurang ramah. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian cross sectional, jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 100 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling, pengambilan data menggunakan alat ukur kuesioner dan dokumentasi, analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat (Uji Chi-Square) dengan p value = 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik dengan nilai $p = 0,003 < 0,05$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, maka ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kualitas pelayanan kesehatan. Dan keandalan dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, maka ada hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak Puskesmas untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan dengan menambah fasilitas tempat duduk atau kursi diruang tunggu pasien, dan menambahkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) agar pasien mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Kata Kunci: Kualitas pelayanan kesehatan, Bukti Fisik, Keandalan

**FACTOR RELATED TO THE QUALITY OF HEALTH SERVICE
IN THE WORK AREA OF PUSKESMAS MEDAN DELI**

EKA AGUS WIDIASTUTI

NIM : 0801173312

ABSTRACT

Service quality can be defined as the service expected and the service felt by the patient, and is an effort made by a health agency to meet the expectations of its patients. In 2019 to 2020 the Medan Deli Health Center experienced a decrease in the number of patients by around 49.5% due to patients who rarely entered the puskesmas, the low quality of service can be seen based on physical evidence factors such as an inadequate waiting room to accommodate patients, and the empathy factor, namely the attitude given, unfriendly to patients. The purpose of this study is to determine what factors are associated with the quality of health services. This study uses quantitative research with cross sectional research methods, the population in this study is 100 respondents with accidental sampling technique, data collection uses questionnaires and documentation, data analysis is carried out univariate and bivariate (Chi-Square Test) with p-value = 0.05. The results of this study indicate that physical evidence with a p value of $0.003 < 0.05$ means that H_a is accepted and H_o is rejected, so there is a significant relationship between physical evidence and the quality of health services. And reliability with a value of $p = 0.001 < 0.05$ means that H_a is accepted and H_o is rejected, then there is a significant relationship between reliability and the quality of health services. It is recommended to the Puskesmas to maximize the health services provided by adding seating or chairs in the patient's waiting room, and increasing the number of Human Resources (HR) so that patients get timely services.

Keywords: *Quality of health services, Physical Evidence, Reliability*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Eka Agus Widiastuti

NIM : 0801173312

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS MEDAN DELI

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan.

Medan, 24 Agustus 2022

Disetujui,

Dosen Pembimbing

Pembimbing Integrasi Keislaman



Dewi Agustina, S.Kep, Ns, M.Kes
NIP. 197008172010012006



Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp.Sc
NIP.198008062006041003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS MEDAN DELI**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh:

Eka Agus Widiastuti

NIM : 0801173312

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 24 Agustus 2022 dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Delfriana Ayu A., STT, M.Kes

NIP. 1100000083

Penguji I

Dewi Agustina, S.Kep, Ns, M.Kes

NIP. 197008172010012006

Penguji II

Fitriani Pramita Gurnag, SKM, M.Kes

NIP. 1100000110

Penguji Integrasi

Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp.Sc

NIP. 198008062006041003

Medan, 24 Agustus 2022

**Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Dekan,



Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp.Sc

NIP. 198008062006041003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Eka Agus Widiastuti
NIM : 0801173312
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Tempat/Tanggal Lahir : Simpang Gampus, 13 April 1999
Judul Skripsi : Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan, 24 Agustus 2022



Eka Agus Widiastuti
0801173312

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eka Agus Widiastuti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir : Simpang Gambus, 13 April 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Golongan Darah : O
Agama : Islam
Alamat : Jl. Sidomulyo Gg. Sepakat LK 26 - Medan Deli
Kode Pos : 20241
No. Hp : 0813 6054 4469
Email : ekaaguswidiastuti946@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Al-Quran Al Muhajirin.
2. SD Swasta PAB 27 Kota Medan.
3. Madrasah Tsanawiyah Swasta PAB 1 Helvetia.
4. Madrasah Aliyah Swasta PAB 2 Helvetia.
5. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penyusun skripsi ini bukan hanya hasil dari usaha penulis saja, melainkan banyak pihak yang turut serta didalamnya yang memberi dukungan, semangat, motivasi, bimbingan, serta doa kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Alm Bapak Prof. Dr. Syafaruddin. M.Pd selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Mhd Furqan, S.Si. M.Comp.Sc selaku Plt Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara serta menjadi Dosen Pembimbing integrasi keislaman yang telah memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Watni Marpaung, M.A. selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Salamuddin M.A. selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Susilawati, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu dr. Nofi Susanti, M. Kes selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Ibu Dewi Agustina, S.Kep, Ns, M.Kes selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dan sabar dalam memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes yang telah menjadi Dosen Penguji dalam seminar proposal dan sidang munaqasyah penulis.
10. Ibu Delfriana Ayu A, STT, M.Kes yang telah menjadi Ketua Penguji dalam sidang munaqasyah penulis.
11. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak pelajaran, ilmu serta dukungan selama di bangku perkuliahan.
12. Ibu dr. Nurtlelin selaku Kepala Puskesmas Medan Deli yang telah memberikan izin melakukan penelitian di wilayah kerjanya serta para Staf Puskesmas Medan Deli yang membantu penulis dalam penelitian.
13. Terkhusus kepada kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi yaitu bapak Suyoko dan ibu Dahliah yang telah memberikan dukungan berupa moril dan materil serta doa yang dihaturkan kepada

Allah SWT untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

14. Terimakasih kepada Support system yaitu Imam Setiawan yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi dan bantuan yang telah diberikan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

15. Kepada teman-teman seperjuangan penulis Bigos Girls yaitu Athifah, Ayu Ariska, Ayu Yuniar, Azra Afifah Saktira Nst, Chopipah Hidayah Siagian, Claudya Agita Br Bangun, Isma Adawiyah, May Peggi Syafutri, dan Rifqy Asiah. Penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

16. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan di IKM 8 dan teman-teman satu bimbingan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis berharap saran dan kritikan dari pembaca supaya nanti skripsi ini dapat berkembang lebih baik lagi dan semoga penulis skripsi ini dapat menambah ilmu dan wawasan serta bermanfaat bagi banyak pihak.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 24 Agustus 2022

Penulis

Eka Agus Widiastuti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Peneliti	4
1.4.2 Bagi Puskesmas	4
1.5 Bagi Masyarakat	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	5
2.1.2 Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan	7
2.1.3 Jenis Pelayanan Kesehatan	7
2.1.4 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	8
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11
2.3 Puskesmas	15
2.3.1 Pengertian Puskesmas	15
2.3.2 Fungsi Puskesmas	15
2.4 Puskesmas Medan Deli	17
2.5 Kajian Integrasi Keislaman	19
2.6 Kerangka Teori	23
2.7 Kerangka Konsep Penelitian	25
2.8 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27

3.3.2 Sampel	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4 Variabel Penelitian	29
3.4.1 Variabel Iependen (Variabel Bebas).....	29
3.4.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	29
3.5 Definisi Operasional	29
3.6 Aspek Pengukuran	30
3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Realiabilitas	32
3.8 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8.1 Jenis Data	32
3.8.2 Alat atau Instrument Penelitian	33
3.8.3 Prosedur Pengmpulan Data	33
3.9 Analisis Data	34
3.9.1 Analisis Univariat	34
3.9.2 Analisis Bivariat	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Dekskripsi Lokasi Penelitian	35
4.1.2 Karakteristik Responden.....	38
4.1.3 Analisis Univariat Penelitian	39
4.1.4 Analisis Bivariat Penelitian	42
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	45
4.2.2 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	47
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	50
4.2.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	52
4.2.5 Pengaruh Empati (<i>Empaty</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Aspek Pengukuran.....	30
Tabel 4.1. Wilayah Kerja Puskesmas Medan Deli.....	36
Tabel 4.2. Distribusi Penduduk Berdasarkan Kelurahan	36
Tabel 4.3. Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.4. Sarana Kesehatan Puskesmas Medan Deli.....	37
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.7. Distribusi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	39
Tabel 4.8. Distribusi Keandalan (<i>Reability</i>).....	39
Tabel 4.9. Distribusi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	40
Tabel 4.10. Distribusi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
Tabel 4.11. Distribusi Empati (<i>Empaty</i>)	41
Tabel 4.12. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan	41
Tabel 4.13. Hubungan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan	42
Tabel 4.13. Hubungan <i>Reability</i> (Keandalan) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan	43
Tabel 4.13. Hubungan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	43
Tabel 4.13. Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan	44
Tabel 4.13. Hubungan <i>Empaty</i> (Empati) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	45

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pelayanan Puskesmas Medan Deli.....	18
Gambar 2.2. Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.3. Kerangka Konsep.....	25



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	62
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan	63
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 4 : Output Analisis Data	71
Lampiran 5 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian	88



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN