

Universitas Ngudi Waluyo Semarang  
Program Studi Kebidanan  
Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Februari 2021  
Ginaya Dinda Putri  
152191138

## HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KIA DI PUSKESMAS SEPASO KECAMATAN BENGALON

### ABSTRAK

**Latar belakang :** Mutu pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik petugas kesehatan, pelayanan yang teridentifikasi, diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. Peran puskesmas dalam sistem layanan kesehatan, maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan, terutama pada pelayanan KIA. Pasien KIA yang melakukan pemeriksaan menjadi khawatir terjadinya penularan antar pasien dan tenaga kesehatan maka dibutuhkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien KIA.

**Tujuan :** Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA dan adakah Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA. Analisis data menggunakan *Uji Chi Square* dengan tingkat kesalahan  $<0,05$ .

**Metode :** Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Teknik Pengambilan data menggunakan *Accidental Sampling* dengan menggunakan instrumen kuisioner via *Whats App Group* dan *Google Form*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 50 responden. Sampel pada penelitian ini sebanyak 35 responden,

**Hasil Penelitian :** Hasil Analisis Univariat Persepsi Mutu Pelayanan pasien KIA menunjukkan 15 baik (42,9%) dan 20 kurang (57,1%). Dan hasil Kepuasan Pasien pada Pasien KIA menunjukkan baik (57,1%) dan 15 kurang (42,9%). Hasil Analisis Bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien ( $p=0,693$ ).

**Kesimpulan :** Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan selisih mutu pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat atau warga setempat yang telah mendapatkan apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

**Kata Kunci :** Persepsi, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien KIA

Ngudi Waluyo University Semarang  
Midwife Study Program, Health Science Faculty  
Thesis, Februari 2021  
Ginaya Dinda Putri  
152191138

**RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF SERVICE QUALITY  
WITH KIA PATIENTS SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER  
SEPASO KECAMATAN BENGALON**

**ABSTRACT**

**Background :** Quality of service can be achieved by assigning and treating patient health care workers, identified services are needed to meet satisfaction. The role of the puskesmas in the health service system has made various efforts to improve the quality of puskesmas services a priority in the development of the health sector, especially MCH services. MCH patients who carry out examinations are a commitment to the implementation of transmission between patients and health workers, so reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of service quality are needed to improve patient satisfaction.

**Objective** research to find out the Perception of Service Quality with the Satisfaction Level of MCH Patients and is there a correlation between Perceptions of Service Quality and the Satisfaction Level of KIA Patients. Data analysis used the Chi Square Test with an error rate of  $<0.05$

**Methods :** This type of research is quantitative using a cross sectional design. Data collection techniques using accidental sampling using a questionnaire instrument via Whatss App Group and Google Form. The population in this study were 50 respondents. The sample in this study were 35 respondents.

**Results :** The results of the Univariate Analysis of Service Quality Perception of KIA patients showed that 15 were good (42.9%) and 20 were poor (57.1%). In the Reliability Dimension 20 good (57.1 Satisfaction ( $p = 0.693$ ).

**Conclusion :** The satisfaction felt by patients is the difference in the quality of health services with the expectations of the patient or a group of people or local residents who have got what is expected and needed with the services provided by health workers.

**Key Words :** Perception, Service Quality, Patient Satisfaction KIA