

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien  
Hipertensi di Posyandu Margo Mulyo**

Disusun oleh:

**ANGGIE PRADELLA**

NIM. 017241035

PROGRAM S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 17 Juli 2025

**Pembimbing**



Ns. Mona Saparwati, S.Kep.,M.Kep

NIDN. 0628127901

**U N W**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI DI POSYANDU MARGO  
MULYO**

Disusun oleh:  
**ANGGIE PRADELLA**  
NIM: 017241035

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

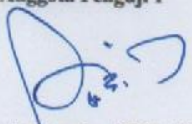
Hari: Senin  
Tanggal:

**Tim Penguji:**  
Ketua



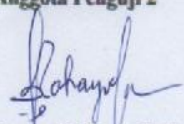
Ns. Mona Saparwati, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0628127901

**Anggota Penguji 1**



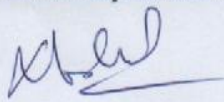
Raharjo Apriatmoko, SKM., M.Kes  
NIDN. 060147402

**Anggota Penguji 2**




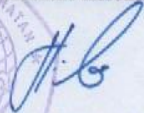
Ns. Suwanti S.Kep., MNS.  
NIDN. 0618127701

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi Keperawatan Sarjana



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.I.  
NIDN.0602027901

**Mengesahkan,**  
Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep.  
NIDN.0627097501

iv

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Anggie Pradella

NIM : 017241035

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi berjudul “ **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo**” adalah :

1. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah di publikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan saksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

Ns. Mona Saparwati, S.Kep.,M.Kep.

NIDN. 0624128204

Ungaran, Juli 2025



Anggie Pradella

NIM : 017241035

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggie Pradella

NIM : 017241035

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas  
Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo**” untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Juli 2025



Anggie Pradella  
NIM: 017241035

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Anggie Pradella  
Tempat, Tanggal Lahir : Tarakan, 13 Maret 1997  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Diponegoro Desa Ruhui Rahayu Kec. Tanjung Palas  
Utara Kab. Bulungan

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SDN 014 Tarakan
2. SMP Negeri 5 Tarakan
3. SMA Patra Dharma Tarakan
4. Universitas Borneo Tarakan D3 Keperawatan
5. Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2024 Sampai Sekarang

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Prasanta Nudya  
Nama Ibu : Puji Astuti  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Jl. Diponegoro Desa Ruhui Rahayu Kec. Tanjung Palas  
Utara Kab. Bulungan

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, karena atas berkat Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satupersyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.J., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. Mona Saparwati, S.Kep.,M.Kep Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan hingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan
6. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai
7. Teman-teman seperjuangan PSIK yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya

8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan YME mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

Ungaran, Juli 2025



Anggie Pradella  
NIM: 017241035

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran Fakultas Kesehatan  
Program Studi S1 Keperawatan  
Skripsi, 7 Agustus 2025  
Anggie Pradella (017241035)

## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI DI POSYANDU MARGO MULYO**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan kesehatan di Posyandu menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi penderita penyakit kronis seperti hipertensi yang membutuhkan pelayanan berkelanjutan. Kepuasan pasien dapat mencerminkan seberapa baik pelayanan yang diberikan dalam memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien hipertensi serta menguji hubungan antara keduanya di Posyandu Margo Mulyo.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Data dikumpulkan melalui dua kuesioner terstruktur yang diadaptasi dari model SERVQUAL dan indikator kepuasan layanan, dengan skala Likert 4 poin. Sebanyak 60 responden pasien hipertensi di Posyandu Margo Mulyo terlibat dalam penelitian ini.

**Hasil Penelitian:** Sebanyak 55% responden menilai kualitas pelayanan di Posyandu Margo Mulyo dalam kategori baik, khususnya pada aspek prosedur pelayanan (76,7%), komunikasi petugas (68,3%), dan kenyamanan fasilitas (71,7%). Tingkat kepuasan pasien hipertensi menunjukkan bahwa 46,7% responden merasa puas dan 53,3% cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien hipertensi ( $p < 0,004$ ).

**Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar pasien hipertensi merasa puas terhadap pelayanan di Posyandu Margo Mulyo, dan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai upaya untuk mendorong kepuasan dan partisipasi pasien dalam layanan kesehatan primer.

*Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Hipertensi, Posyandu, SERVQUAL

Kepustakaan: 20

Ngudi Waluyo University Ungaran  
Faculty of Health Sciences  
Bachelor of Nursing Program  
Thesis, August 7, 2025  
Anggie Pradella (017241035)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND  
THE SATISFACTION LEVEL OF HYPERTENSION PATIENTS AT  
POSYANDU MARGO MULYO**

**ABSTRACT**

**Background:** The quality of health services at *Posyandu* (Integrated Health Post) plays a crucial role in determining patient satisfaction, particularly among individuals with chronic conditions such as hypertension who require ongoing care. Patient satisfaction reflects how well services meet public expectations. This study aims to describe the quality of services and the level of satisfaction among hypertension patients, as well as to examine the relationship between these variables at Posyandu Margo Mulyo.

**Methods:** This study employed a quantitative approach with a descriptive correlational design. Data were collected from 60 hypertension patients using two structured questionnaires adapted from the SERVQUAL model and service satisfaction indicators, utilizing a 4-point Likert scale.

**Results:** A total of 55% of respondents rated the service quality at Posyandu Margo Mulyo as good, particularly in terms of service procedures (76.7%), staff communication (68.3%), and facility comfort (71.7%). Regarding satisfaction, 46.7% of respondents reported being satisfied, while 53.3% were moderately satisfied. The Chi-Square test results indicated a significant relationship between service quality and patient satisfaction levels ( $p < 0.004$ ).

**Conclusion:** This study concludes that most hypertension patients are satisfied with the services at Posyandu Margo Mulyo, and a significant relationship exists between service quality and patient satisfaction. These findings highlight the importance of improving service quality to enhance patient satisfaction and participation in primary health care services.

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Hypertension, Posyandu, SERVQUAL*

**References:** 20

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN TEORI .....	8
A. Pelayanan Kesehatan di Posyandu .....	8
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	9
C. Kepuasan Pasien .....	15
D. Kerangka Teori .....	21
E. Kerangka Konsep .....	22
F. Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Desain Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23

C.	Populasi dan Sampel .....	23
D.	Definisi Operasional .....	24
E.	Instrumen Penelitian .....	24
F.	Tekhnik Pengumpulan Data .....	28
G.	Pengolahan Data .....	30
H.	Analisa Data .....	32
I.	Etika Penelitian .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		36
A.	Distribusi Karakteristik Responden .....	36
B.	Analisa Univariat .....	40
C.	Analisa Bivariat .....	54
D.	Keterbatasan Penelitian .....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		57
A.	Kesimpulan .....	57
B.	Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....		59
LAMPIRAN .....		61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Definisi Operasional .....	24
Tabel 3. 2	Indikator Penilaian Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	25
Tabel 3. 3	Indikator Penilaian Kuesioner Kepuasan Pasien .....	26
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden .....	36
Tabel 4. 2	Frekuensi Kualitas Pelayanan di Posyandu Margo Mulyo (n = 60) ...	40
Tabel 4. 3	Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Posyandu .....	43
Tabel 4. 4	Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi (n = 60) .....	47
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi dan Persentase Kuesioner Kepuasan Pasien (P01– P014) .....	49
Tabel 4. 6	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Posyandu Margo Mulyo .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian .....	61
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 3 Surat Permohonan Studi Pendahuluan .....	65
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian (Balasan Puskesmas) .....	66
Lampiran 5 <i>Ethical Clearence</i> .....	67
Lampiran 6 Data Karakteristik Responden .....	68
Lampiran 7 Data Jawaban Kualitas Pelayanan .....	69
Lampiran 8 Data Jawaban Kepuasan Pelayanan Pasien .....	70
Lampiran 9 Pengolahan Data SPSS .....	71
Lampiran 10 Lembar Konsultasi .....	82
Lampiran 11 Surat Keterangan Cek Plagiarisme (Turniti) .....	84
Lampiran 12 Dokumentasi .....	85
Lampiran 13 Dokumentasi .....	86