

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES  
MELITUS BERDASARKAN 5 DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN DI PUSKESMAS KAMPUS KEC. ILIR  
BARAT I KOTA PALEMBANG**



**IMEL RAHMATULLAH JULIANTI**

**04011282025191**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES  
MELITUS BERDASARKAN 5 DIMENSI KUALITAS  
PELAYANAN DI PUSKESMAS KAMPUS KEC. ILIR  
BARAT I KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)



Oleh:

**Imel Rahmatullah Julianti**

**04011282025191**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang**

Oleh:

**Imel Rahmatullah Julianti**  
**04011282025191**

### **LAPORAN AKHIR SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Kedokteran (S. Ked)

Palembang, Januari 2024  
Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

Pembimbing I  
**dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL**  
NIP. 197309142005011004

Pembimbing II  
**dr. Emma Novita, M.Kes**  
NIP. 1996111031989102001

Penguji I  
**Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK**  
NIP. 196109031989031002

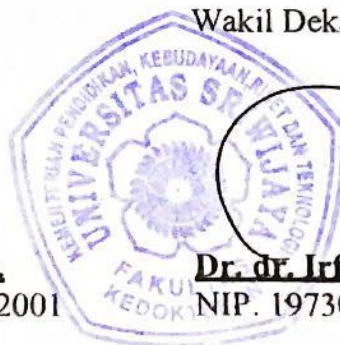
Penguji II  
**Pariyana, SKM, M.Kes**  
NIP. 198709072015012201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Dokter

**dr. Susilawati, M.Kes.**  
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I

**Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked.**  
NIP. 197306131999031001



## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa laporan akhir skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal Januari 2024

Palembang, Januari 2024

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa laporan akhir skripsi

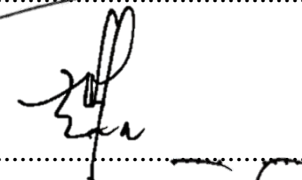
Pembimbing I

**dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL**  
NIP. 197309142005011004



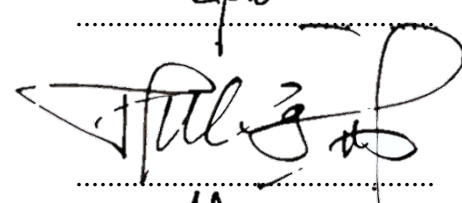
Pembimbing II

**dr. Emma Novita, M.Kes**  
NIP. 1996111031989102001



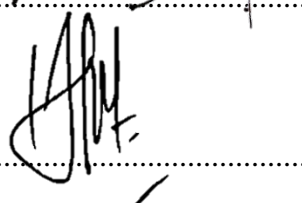
Penguji I

**Dr. dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK**  
NIP. 196109031989031002



Penguji II

**Pariyana, SKM, M.Kes**  
NIP. 198709072015012201

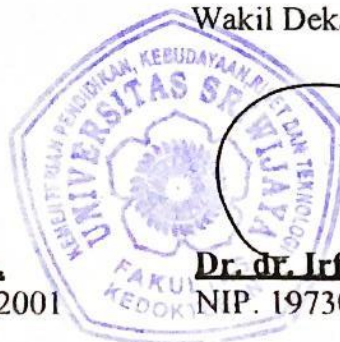


Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Dokter



**dr. Susilawati, M.Kes.**  
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I



**Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked.**  
NIP. 197306131999031001

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imel Rahmatullah Julianti

NIM : 04011282025191

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Berdasarkan 5 Dimensi  
Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapa pun.



Palembang, Januari 2024



Imel Rahmatullah Julianti

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS BERDASARKAN 5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KAMPUS KEC. ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG

(Imel Rahmatullah Julianti, Januari 2024, 145 halaman)

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Palembang

E-mail: [imelrahmatullahjulianti.17@gmail.com](mailto:imelrahmatullahjulianti.17@gmail.com)

**Latar Belakang:** Indonesia merupakan negara kelima didunia dengan penderita diabetes melitus tertinggi. Tingginya jumlah penderita diabetes melitus ini membutuhkan pelayanan yang yang baik sehingga para penderita diabetes melitus merasa puas dalam mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan pada pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dalam menilai tingkat kepuasan pasien, digunakan lima dimensi sebagai evaluasi terhadap kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan *sequential mixed methods*. Pada penelitian ini sampel penelitian merupakan pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus. Responden penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 70 orang. Informan penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari petugas dan pasien diabetes melitus.

**Hasil:** Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi *tangible* ( $p\text{-value} = 0,043$ ), *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,014$ ), dan *empathy* ( $p\text{-value} = 0,029$ ) terhadap kepuasan pelayanan pada pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus. Pada dimensi *reliability* dan *assurance* bernilai konstan yang berarti pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus merasa sudah puas pada pelayanan dikedua dimensi tersebut.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus pada 5 dimensi kepuasan sudah terpenuhi.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, diabetes melitus.

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF DIABETES MELLITUS PATIENT SATISFACTION BASED ON 5 DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AT PUSKESMAS KAMPUS, ILIR BARAT I SUB- DISTRICT, PALEMBANG CITY

(Imel Rahmatullah Julianti, January 2024, 145 pages)

Medical Faculty of Sriwijaya University, Palembang

E-mail: [imelrahmatullahjulianti.17@gmail.com](mailto:imelrahmatullahjulianti.17@gmail.com)

**Background:** Indonesia ranks fifth in the world for the highest number of diabetes mellitus patients. The high number of diabetes mellitus patients necessitates good healthcare services to ensure satisfaction among them. Patient satisfaction is contingent on the quality of services provided by healthcare professionals. In assessing the level of patient satisfaction, five dimensions are utilized as an evaluation of service quality: reliability, tangible aspects, responsiveness, assurance, and empathy.

**Methods:** This study is a descriptive analytical study using sequential mixed methods. The research sample consists of diabetes mellitus patients at the Puskesmas Kampus. Respondents for this study were determined using purposive sampling techniques and totaled 70 individuals. The study includes 7 informants, consisting of both healthcare staff and diabetes mellitus patients.

**Results:** There is a significant relationship in the tangible dimension (p-value = 0.043), responsiveness (p-value = 0.014), and empathy (p-value = 0.029) towards the satisfaction of services for diabetes mellitus patients at Puskesmas Kampus. In the reliability and assurance dimensions, the values are constant, indicating that diabetes mellitus patients at Puskesmas Kampus are already satisfied with the services in these two dimensions.

**Conclusion:** The level of satisfaction among diabetes mellitus patients at Puskesmas Kampus across the five dimensions of satisfaction has been fulfilled.

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, diabetic mellitus.

## RINGKASAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS BERDASARKAN 5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KAMPUS KEC. ILIR BARAT I KOTA PALEMBANG

Karya tulis ilmiah berupa skripsi, Jan 2024

Imel Rahmatullah Julianti dibimbing oleh dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL dan dr. Emma Novita, M.Kes

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya x+145 halaman, 19 tabel, 6 gambar, 12 lampiran.

Indonesia merupakan negara kelima didunia dengan penderita diabetes melitus tertinggi. Tingginya jumlah penderita diabetes melitus ini membutuhkan pelayanan yang baik sehingga para penderita diabetes melitus merasa puas dalam mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan pada pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dalam menilai tingkat kepuasan pasien, digunakan lima dimensi sebagai evaluasi terhadap kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan *sequential mixed methods*. Pada penelitian ini sampel penelitian merupakan pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus. Responden penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 70 orang. Informan penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari petugas dan pasien diabetes.

Terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi *tangible* ( $p\text{-value} = 0,043$ ), *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,014$ ), dan *empathy* ( $p\text{-value} = 0,029$ ) terhadap kepuasan pelayanan pada pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus. Pada dimensi *reliability* dan *assurance* bernilai konstan yang berarti pasien diabetes di Puskesmas Kampus merasa sudah puas pada pelayanan dikedua dimensi tersebut. Disimpulkan bahwa, tingkat kepuasan pasien diabetes melitus di Puskesmas Kampus pada 5 dimensi kepuasan sudah terpenuhi.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, diabetes melitus.

Kepustakaan: 55 (1988-2023)



## SUMMARY

ANALYSIS OF DIABETES MELLITUS PATIENT SATISFACTION BASED ON 5 DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AT PUSKESMAS KAMPUS, ILIR BARAT I SUB-DISTRICT, PALEMBANG CITY

Scientific paper in the form of a thesis, Jan 2024

Imel Rahmatullah Julianti mentored by dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL and dr. Emma Novita, M.Kes

Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Sriwijaya University x+  
145 pages, 19 tables, 6 figures, 12 appendices.

Indonesia ranks fifth in the world for the highest number of diabetes mellitus patients. The high number of diabetes mellitus patients necessitates good healthcare services to ensure satisfaction among them. Patient satisfaction is contingent on the quality of services provided by healthcare professionals. In assessing the level of patient satisfaction, five dimensions are utilized as an evaluation of service quality: reliability, tangible aspects, responsiveness, assurance, and empathy.

This study is a descriptive analytical study using sequential mixed methods. The research sample consists of diabetes mellitus patients at the Puskesmas Kampus. Respondents for this study were determined using purposive sampling techniques and totaled 70 individuals. The study includes 7 informants, consisting of both healthcare staff and diabetes mellitus patients.

There is a significant relationship in the tangible dimension (p-value = 0.043), responsiveness (p-value = 0.014), and empathy (p-value = 0.029) towards the satisfaction of services for diabetes patients at Puskesmas Kampus. In the reliability and assurance dimensions, the values are constant, indicating that diabetes patients at Puskesmas Kampus are already satisfied with the services in these two dimensions. In conclusion, the level of satisfaction among diabetes mellitus patients at Puskesmas Kampus across the five dimensions of satisfaction has been fulfilled.

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, diabetic mellitus.

Citations: 55 (1988-2023)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala atas berkat, rahmat dan bimbingan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang” ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dr. Muhammad Aziz, MARS, Sp. THT-KL sebagai pembimbing 1 dan dr. Emma Novita, M.Kes sebagai pembimbing 2, serta Dr. dr. M. Zulkarnain, M,Med,Sc, PKK sebagai penguji 1 dan Bu Pariyana sebagai penguji 2, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, masukan, arahan, kritik, dan saran yang sangat berarti dalam proses penulisan skripsi ini.

Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada orangtua dan keluarga yang senantiasa menyemangati dan mendoakan kelancaran skripsi ini. Tak lupa pula sahabat (Nur Fadilatunnisa dan Dian Syahfitri) serta teman-teman (Sobat Alghazz, Cugak, E17) yang membantu dan menyemangati penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis sangat sadar akan kelemahan yang mungkin masih terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang sangat membangun untuk memperbaiki skripsi ini di masa mendatang. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna dalam waktu yang akan datang.

Palembang, Januari 2024



Imel Rahmatullah Julianti

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imel Rahmatullah Julianti  
NIM : 04011282025191  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Berdasarkan 5  
Dimensi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat  
I Kota Palembang

Menyatakan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Coressponding author*).

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Palembang, Januari 2024



Imel Rahmatullah Julianti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Integritas.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Ringkasan.....</b>	<b>viii</b>
<b>Summary.....</b>	<b>ix</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>x</b>
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Daftar Singkatan .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>19</b>
1.1 Latar Belakang.....	19
1.2 Rumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.3.1 Tujuan Umum .....	21
1.3.2 Tujuan Khusus .....	21
1.4 Hipotesis .....	22
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	22
1.5.2 Bagi Kebijakan/Tatalaksana.....	22
1.5.3 Bagi Subjek/Masyarakat .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.2 Definisi Pelayanan .....	24

2.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.4	Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan .....	25
2.2	Kepuasan Pasien .....	25
2.2.1	Definisi .....	25
2.2.2	Indikator Kepuasan Pasien .....	25
2.2.3	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan .....	26
2.2.4	Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien.....	27
2.3	Puskesmas.....	27
2.3.1	Definisi .....	27
2.3.2	Fungsi.....	28
2.4	Diabetes Melitus.....	30
2.1.1	Definisi .....	30
2.1.2	Epidemiologi .....	30
2.1.3	Pelayanan Dasar Pasien Diabetes Melitus .....	31
2.5	Kerangka Teori.....	32
2.6	Kerangka Konsep .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
3.3	Populasi, Sampel, dan Informan.....	35
3.3.1	Populasi Penelitian .....	35
3.3.2	Sampel Penelitian.....	35
3.3.3	Besar Sampel.....	35
3.3.4	Cara Pengambilan Sampel dan Informan.....	36
3.4	Variabel Penelitian .....	37
3.5	Definisi Operasional.....	38
3.6	Uji Validitas dan Relibialitas.....	44
3.6.1	Uji Validitas .....	44
3.6.2	Uji Realiabilitas.....	44
3.7	Rencana Pengumpulan Data.....	44
3.7.1	Data Primer .....	45
3.7.2	Data Sekunder .....	45
3.8	Cara Pengolahan dan Analisis Data .....	45
3.8.1	Kuantitatif .....	45
3.8.2	Kualitatif .....	46
3.9	Alur Penelitian.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
4.1	Hasil.....	49
4.1.1	Analisis Kuantitatif .....	49

4.1.2	Analisis Kualitatif .....	59
4.2	Pembahasan .....	73
4.2.1	Karakteristik Responden .....	73
4.2.2	Hubungan <i>tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Kampus .....	74
4.2.3	Hubungan <i>reliability</i> Dengan Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Kampus .....	76
4.2.4	Hubungan <i>responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Kampus .....	76
4.2.5	Hubungan <i>assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Kampus .....	77
4.2.6	Hubungan <i>empathy</i> Dengan Kepuasan Pasien DM di Puskesmas Kampus .....	77
4.3	Keterbatasan Penelitian .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>80</b>
3.1	Kesimpulan.....	80
3.2	Saran.....	81
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>82</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>87</b>
<b>Biodata .....</b>		<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Sampel .....	50
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden <i>Tangible</i> .....	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden <i>Reliability</i> .....	51
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden <i>Assurance</i> .....	52
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden <i>Empathy</i> .....	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien .....	52
Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Usia dengan Kepuasan Pasien .....	53
Tabel 4.9 Hubungan Karakteristik Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 4.10 Hubungan Karakteristik Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien .....	54
Tabel 4.11 Hubungan Karakteristik Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 4.12 Hubungan Karakteristik Sosial Ekonomi dengan Kepuasan Pasien ...	56
Tabel 4.13 Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien .....	56
Tabel 4.14 Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien .....	57
Tabel 4.15 Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4.16 Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien .....	58
Tabel 4.17 Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	33
Gambar 3 Alur Kerja Penelitian.....	48
Gambar 4 Pengisian Kuisisioner Oleh Responden .....	144
Gambar 5 Wawancara Bersama Informan (Petugas Puskesmas Kampus) .....	144
Gambar 6 Wawancara Bersama Informan (Pasien Diabetes Melitus).....	144



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Matriks Hasil Wawancara.....	87
Lampiran 2 Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden.....	105
Lampiran 3 Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Informan.....	106
Lampiran 4 Lembar Persetujuan (Informed Consent) .....	108
Lampiran 5 Kuesioner Mutu Pelayanan.....	109
Lampiran 6 Wawancara Mutu Pelayanan .....	118
Lampiran 7 Uji Validitas dan Realiabilitas Kuesioner .....	121
Lampiran 8 Sertifikat Layak Etik Penelitian.....	129
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 10 Hasil Pemeriksaan Plagiarisme .....	132
Lampiran 11 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	133
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	144

## DAFTAR SINGKATAN

DM	: Diabetes Melitus
IDF	: International Diabetes Federation
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
GDS	: Gula Darah Sewaktu

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Diabetes melitus (DM) merupakan kondisi kronis yang memiliki banyak penyebab dan ditandai oleh peningkatan kadar glukosa dalam darah bersamaan dengan ketidaknormalan dalam metabolisme karbohidrat, lipid, dan protein.<sup>1</sup> DM disebabkan oleh kekurangan produksi insulin oleh sel beta di pankreas atau ketidakmampuan tubuh terhadap insulin.<sup>2,3</sup>

Berdasarkan IDF (International Diabetes Federation) tahun 2020, Indonesia menjadi negara dengan angka prevalensi DM terbesar kelima di dunia, yaitu sebanyak 19,5 juta penderita.<sup>4</sup> Menurut data Kementerian Kesehatan tahun 2020, Angka penderita DM di Indonesia paling tinggi di Kota DKI Jakarta dengan prevalensi sebesar 3,4%. Di Sumatera Selatan, prevalensi DM mengalami peningkatan dari 2016 hingga 2019 dan telah mencapai peringkat tiga teratas dalam daftar penyakit tidak menular.<sup>5,6</sup>

Puskesmas merupakan salah satu bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang memiliki signifikansi penting dan terjangkau oleh berbagai kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang berada dalam kategori ekonomi menengah kebawah.<sup>7,8</sup> Keunggulan utamanya terletak pada biaya perawatan dan obat-obatan yang lebih terjangkau, serta lokasinya mudah diakses, biasanya terdapat di setiap kelurahan atau kecamatan. Keunggulan tersebut memberikan alasan kepuasan masyarakat sering memilih puskesmas sebagai tempat untuk menerima perawatan kesehatan.<sup>9-11</sup>

Puskesmas Kampus menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 4 Tahun

2019 tentang penerapan standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada pelayanan minimal bidang kesehatan. Salah satu pelayanan dasar yang diberikan adalah pelayanan kesehatan penderita DM.<sup>5,12,13</sup> Berdasarkan profil kesehatan Kota Palembang tahun 2022, Puskesmas Kampus memberikan pelayanan kesehatan kepada sekitar 200 pasien DM sesuai dengan standar yang ditetapkan.<sup>5</sup> Lokasi Puskesmas Kampus terletak di Jalan Golf No.5, Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang.

Berdasarkan hasil kuesioner survey oleh Puskesmas Kampus terhadap kepuasan pasien setelah menerima pelayanan, didapatkan beberapa aspek yang dinilai masih kurang dalam pelayanannya.<sup>14</sup> Kurangnya pelayanan yang dinilai oleh pasien ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>15,16</sup> Ketidakpuasan yang dirasakan pasien ini dapat terjadi karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi.

Tingkat kepuasan bergantung pada kualitas pelayanan dan usaha yang dilakukan petugas pelayanan untuk memenuhi harapan pasien dengan layanan yang disediakan. Suatu pelayanan dianggap baik oleh pasien jika layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima (memuaskan atau tidak memuaskan, termasuk waktu pelayanan).<sup>17</sup> Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan erat kaitannya dengan kemungkinan pasien untuk datang kembali, sehingga dapat dijadikan indikator kualitas pelayanan. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien, ada lima dimensi yang digunakan sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan.<sup>18</sup>

Menurut Parasuraman,*et al*, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*),<sup>19,20</sup> Melalui 5 dimensi tersebut puskesmas dapat mengetahui derajat kepuasan pasien dan faktor yang mempengaruhinya sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik.<sup>21</sup>

Berdasarkan latar belakang dan harapan terhadap pelayanan publik yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul analisis tingkat kepuasan pasien diabetes melitus berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pasien DM dinilai dari 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang?
- b. Apa saja yang menjadi faktor-faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang berdasarkan 5 dimensi pelayanan publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Diketahui tingkat kepuasan pelayanan pada pasien DM menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Diketahui 5 dimensi kualitas pelayanan publik (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy*).
- b. Dianalisis tingkat kepuasan pasien DM menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.
- c. Dianalisis tingkat kepuasan pada tiap karakteristik pasien DM menggunakan 5 dimensi pelayanan di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.

## **1.4 Hipotesis**

Pelayanan yang diberikan kepada pasien DM di Puskesmas Kampus telah sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dan sumber referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bagi pembaca.

### **1.5.2 Bagi Kebijakan/Tatalaksana**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan bacaan, informasi dan evaluasi untuk menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien DM di Puskesmas Kampus Kec. Ilir Barat I Kota Palembang.

### **1.5.3 Bagi Subjek/Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi dan/atau referensi bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Infodatin 2020 Diabetes Melitus.pdf. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2020.
2. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases. Diabetes [Internet]. Available from: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/diabetes/overview/what-is-diabetes>
3. World Health Organization. Diabetes [Internet]. Available from: [https://www.who.int/health-topics/diabetes#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/diabetes#tab=tab_1)
4. Magliano D, Boyko EJ. IDF diabetes atlas. 10th edition. Brussels: International Diabetes Federation; 2021.
5. Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2020.pdf. Dinas Kesehatan Kota Palembang; 2020.
6. Oktiza L. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Diabetes Melitus Pada Lansia Di Puskesmas Lumpatan Kabupaten Musi Banyuasin Sumatera Selatan Tahun 2021. 2021;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2023.
9. Agustine Y. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Layanan Pengobatan Di UPTD Puskesmas Bantar Kota Tasikmalaya Tahun 2020.pdf. 2021.
10. Hawari A. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Raway Jalan Di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021. 2021;
11. Ahmad F. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. 2019;
12. Laporan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Tahun 2022 Kota Palembang.pdf. Dinas Kesehatan Kota Palembang; 2022.

13. Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Penerapan Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.pdf. 2019.
14. Puskesmas Kampus [Internet]. Puskesmas Kampus. [cited 2023 Aug 18]. Available from: <https://puskesmas.palembang.go.id/agenda/list?puskesmas-kampus>
15. Sarata MIM, Kenjam Y, Riwu YR. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan.pdf [Internet]. SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat); 2023. Available from: <https://journal.literasisains.id/index.php/sehatmas/article/view/1833>
16. Karani M, Linggardini K. Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran 1. 2020;13.
17. Novita Sari A. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo. Avicenna J Health Res [Internet]. 2021 Nov 23 [cited 2023 Oct 5];4(2). Available from: <https://jurnal.stikesmus.ac.id/index.php/avicenna/article/view/525>
18. Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excell Midwifery J. 2020 Nov 12;3(2):82–90.
19. Along A. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. J Ilm Adm Publik. 2020 Apr 1;006(01):94–9.
20. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. 1988 Jan;64.
21. Christiani Nababan M, Listiawaty R, Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. J Kesmas Jambi. 2020 Sep 23;4(2):6–16.
22. Ghotbabadi AR, Feiz S, Baharun R. Service Quality Measurements: A Review. Int J Acad Res Bus Soc Sci. 2015 Feb 27;5(2):Pages 267-286.
23. Khansa RSN. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri - Jakarta Barat). 2020;
24. Harsono B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. 2019;3(1).



25. Sani A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. 2021;1(2).
26. Rianti S, Rusli Z. Kualitas Pelayanan Publik. J Ilmu Adm Negara. 2019 Jul;15:412–9.
27. Schneider B, White SS. Service quality: research perspectives. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications; 2004. 185 p. (Foundations for organizational science).
28. Ariadi H. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan Sunan Kudus Tahun 2005.
29. Hanifah L, Suryoputro A, Arso SP. Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via SMS Gateway Di RSUD Tugurejo Semarang. J Kesehat Masy. 2018;6.
30. Siska RA. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP Di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Padang. 2019;
31. Rahayunianto A. Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB.
32. Sulistiani PM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri). 2021;
33. Centers for Disease Control. Diabetes [Internet]. Available from: <https://www.cdc.gov/diabetes/basics/diabetes.html>
34. World Health Organization. Diabetes.
35. Iqbal M. Pengaruh Kemampuan Literasi Digital terhadap Kompetensi Profesional Guru PAI di SMK Negeri se-Kota Parepare.pdf.
36. Lesdayani. Pengaruh Persepsi Orangtua Terhadap Kontribusi Di Paud Se Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala. 2020.
37. Creswell JW, Creswell JD. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 2018;
38. Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, dan R&D.pdf. Penerbit ALFABETA Bandung; 2013.

39. Annisa F, Purwana D, Fidhyallah NF. Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Bidang Kuliner di Kecamatan Koja. *J Bisnis Manaj Dan Keuang*. 2023 Aug 6;4(1):315–26.
40. Siti Hamidah. Toleransi Peguruan Pencak Silat, Skripsi, Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2015.
41. Amin MA. Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. 2017;2.
42. Arfania M, Daeli SN, Latifah Y. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Karawang. *Pharma Xplore J Ilm Farm*. 2022 Nov 24;7(2):46–54.
43. Cafriati TR, Aquarista MF, Chandra. Hubungan Pengetahuan dan Status Ekonomi Pasien Terhadap Pemanfaatan Layanan BPJS Di Puskesmas Martapura 1. 2021;
44. Utami YT. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta.pdf. 2018 Feb 1;8.
45. Juliansyah Noor. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. First edition. Kencana Prenada Media; 2011.
46. Ridiawati E. Peranan Pelayanan Jasa Dalam Kepuasan Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya. 2019;
47. Negara IC. Penggunaan Uji Chi-square Untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Umur Terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai HIV-AIDS Di Provinsi DKI Jakarta. 2018;
48. Aulia G, Fadhilah H, Indah FPS, Pratiwi RD. Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health Med J*. 2022 May 1;4(2):70–5.
49. Achmat Muzer. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. 2020.
50. Nusa M, Maramis FRR, Korompis GEC. Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional- Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Kombos Kota Manado. 2018;7(5).

51. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehatan Vokasional*. 2017 Nov 15;2(1):140.
52. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehat Masy*. 2014;2(1):9–14.
53. Wusko AU. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *SKETSA BISNIS* [Internet]. 2015 Aug 7 [cited 2023 Dec 28];1(1). Available from: <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS/article/view/23>
54. Pratiwi H, Wahyuni AS, Ariescha PAY. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Type II. *J Inov Kesehat Masy*. 2020;2.
55. Fauziah R, Indrawati F. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Selama Pandemi Covid-19. *Indones J Public Health Nutr*. 2022 Mar 31;2(1):83–92.