

**HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KETEPATAN WAKTU
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PUSKESMAS KRAMATMULYA
TAHUN 2026**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program S1 Kesehatan Masyarakat
Universitas Bhakti Husada Indonesia**

Oleh :

NISA NURFADHILAH
CMR0220021



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
KUNINGAN
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS KRAMATMULYA TAHUN 2026

Diajukan Oleh :

Nisa Nurfadhilah

CMR0220021

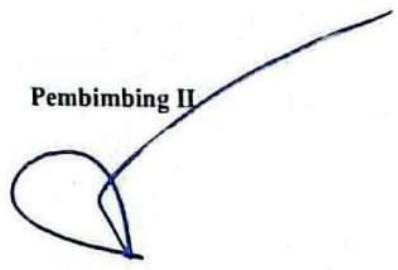
Kuningan, Juni 2026

Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I


Ade Sapriadin, SKM., MKM
NUPTK. 2549741642130072

Pembimbing II


Ahmad Ropii, SKM., MKM
NUPTK. 344777167213023

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS KRAMATMULYA TAHUN 2026

Skripsi ini telah di Ujikan oleh Tim Penguji
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia
Pada Tanggal 29 Juni 2026

Mengesahkan,

Penguji I

Dr. Icca Stella Amalia, SKM., MPH
NUPTK. 7562763664327013

Penguji II

Ade Sapudin, SKM., MKM
NUPTK. 2549741642130072

Penguji III

Ahmad Ropli, SKM., MKM
NUPTK. 344777167213023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Bhakti Husada Indonesia

Ns. Heri Hermansyah, S.Kep., M.KM
NUPTK. 4434761662131123

Ketua Program Studi S1
Kesehatan Masyarakat

Indrayani, SKM., MKM
NUPTK. 4052767668230303

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Nurfadhilah

NIM : CMR0220021

Kelas : Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Empati dan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko dan sanksi yang telah ditetapkan apabila demikian pelanggaran terhadap keilmuan dalam karya saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Kuningan, Juni 2026

A 10000 Indonesian postage stamp featuring a Garuda emblem and a signature. The stamp is rectangular with a perforated edge. It has a red and green color scheme. The number '10000' is printed vertically on the left. The Garuda emblem is in the center. A signature is written across the stamp. The text 'KETERANGAN' and 'TEMPER' are visible. The number 'D5B72A0X084189739' is printed at the bottom.

Nisa Nurfadhilah

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada diri saya sendiri, Nisa Nurfadhilah. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini dan sudah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai. Walaupun dalam perjalanannya sering kali mengeluh, ingin menyerah dan putus asa, namun terimakasih telah menjadi manusia kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.
2. Kedua Orang tua, Bapak Casim dan Ibu Ria tercinta. Terimakasih selalu mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Besar harapan penulis semoga ibu dan bapak selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
3. Adik laki-laki saya, Nuril Anwar Fadhilah yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh *positif* serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang.

4. Pembimbing saya Bapak Ade Saprudin, SKM., MKM dan Bapak Ahmad Ropii, SKM., MKM serta Penguji Ibu Dr. Icca Stella Amalia, SKM., MPH. Terimakasih untuk segala yang telah diberikan, baik waktu, motivasi maupun bimbingannya selama ini. Mohon maaf apabila selama ini telah merepotkan bapak dan ibu semua. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan bapak dan ibu semuanya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin
5. Teman-teman “Bismillah Lulus Tepat Waktu”, Terimakasih sudah bersama-sama tumbuh dan berkembang dalam banyak hal selama perkuliahan dan terima kasih atas tawa, cerita, dukungan, dan semangat yang tak pernah padam. Kalian adalah pelengkap perjalanan ini, yang selalu ada di kala suka dan duka.

UNIVERSITAS BHAKTI HUSADA INDONESIA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN, PRODI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, JUNI 2026

NISA NURFADHILAH
CMR0220021

HUBUNGAN EMPATI PETUGAS DAN KETEPATAN WAKTU
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS
KRAMATMULYA TAHUN 2026

xviii+ 121 halaman + 12 tabel + 2 gambar + 11 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Berdasarkan data mutu pelayanan di Puskesmas Kramatmulya tahun 2023, tingkat kepuasan pengunjung mencapai 82,68%. Pada praktiknya masih ditemukan keluhan terkait ketidakramahan petugas pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai standar yaitu lebih dari 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan empati petugas dan ketepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pengunjung di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026.

Metode: Jenis penelitian adalah analitik deskriptif dengan desain *cross sectional*. Populasi berjumlah 425 orang dan sampel berjumlah 81 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan metode wawancara pengunjung di Puskesmas. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruhnya responden menilai empati petugas baik (85,2%), sebagian besar ketepatan waktu pelayanan sesuai standar (60,5%), dan sebagian besar pengunjung puas terhadap pelayanan (70,4%). Hasil uji bivariat menunjukkan *p-value* empati petugas = 0,001 dan *p-value* ketepatan waktu pelayanan = 0,320.

Simpulan: Terdapat hubungan antara empati petugas dengan kepuasan pengunjung di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026, sedangkan ketepatan waktu pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengunjung.

Saran: Puskesmas Kramatmulya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti evaluasi mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata Kunci : Empati Petugas, Ketepatan Waktu Pelayanan, Kepuasan Pengunjung
Kepustakaan : 8 Buku (2019–2024), 29 Jurnal (2021–2025), 2 Regulasi (2017–2022),
2 Website (2020–2025).

UNIVERSITY OF BHAKTI HUSADA INDONESIA
FACULTY OF HEALTH SCIENCE, STUDY PROGRAM OF PUBLIC HEALTH
UNDERGRADUATE THESIS, JUNE 2026

NISA NURFADHILAH

CMR0220021

**THE RELATIONSHIP BETWEEN OFFICER EMPATHY AND SERVICE
TIMELINESS WITH VISITOR SATISFACTION AT THE
KRAMATMULYA COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2026**

xviii+ 121 pages + 12 tables + 2 figures + 11 attachemts

ABSTRACT

Background: Visitor satisfaction is a key indicator for assessing the quality of healthcare services at community health centers. Data on service quality at the Kramatmulya Community Health Center in 2023 showed a visitor satisfaction rate of 82.68%. However, in practice, complaints persist regarding the unfriendliness of registration staff and service waiting times that exceed the standard—specifically, lasting longer than 60 minutes. This study aims to determine the relationship between staff empathy, service timeliness, and visitor satisfaction at the Kramatmulya Community Health Center.

Method: This study was a descriptive analytical study with a cross-sectional design. The population was 425 people, and the sample size was 81 people using accidental sampling. The research instrument used a questionnaire with an interview method for visitors at the Community Health Center. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods using the Chi-Square test.

Results: The results showed that almost all respondents rated the officers' empathy as good (85.2%), most of the timeliness of service met standards (60.5%), and most of the visitors were satisfied with the service (70.4%). The bivariate test results showed a p-value of officer empathy = 0.001 and a p-value of timeliness of service = 0.320.

Conclusion: There was a relationship between staff empathy and visitor satisfaction at the Kramatmulya Community Health Center in 2026, while service timeliness had no significant relationship with visitor satisfaction.

Suggestions: Puskesmas Kramatmulya continues to maintain and improve service quality, such as through service quality evaluations aimed at enhancing visitor satisfaction.

Keywords : Officer Empathy, Timely Service, Visitor Satisfaction

Bibliography : 8 Books (2019–2024), 29 Journals (2020–2025), 2 Regulations (2009–2023), 2 Websites (2020–2025)

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Hubungan Empati Petugas dan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026**". Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Husada Indonesia. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Hj Dewi Laelatul Badriah, M.Kes., AIFO selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bhakti Husada Indonesia (YPBHK).
2. Bapak Dr. H. Abdal Rohim., S.Kp., M.H selaku Rektor Universitas Bhakti Husada Indonesia.
3. Bapak Ns. Heri Hermansyah S.Kep., MKM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
4. Ibu Indrayani, SKM., MKM selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bhakti Husada Indonesia.
5. Bapak Ade Saprudin, SKM., MKM selaku Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, motivasi, bimbingan dan pengarahan dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Ahmad Ropii, SKM., MKM, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, arahan dan bimbingan serta masukan yang berguna bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Icca Stella Amalia, SKM., MPH selaku Dosen Penguji I skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi ini.
8. Ibu Hj Iin Arinta, S.ST, BDN selaku Kepala Puskesmas Kramatmulya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada pengunjung Puskesmas Kramatmulya.
9. Kepada Orang Tua saya, Bapak Casim dan Ibu Ria Mugiartiningsih, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa yang senantiasa dipanjatkan, serta motivasi, dukungan, dan pendampingan yang telah diberikan, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat sebagaimana mestinya.
10. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2022 yang senantiasa kebersamai di setiap perjalanan yang cukup panjang ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki berbagai kekurangan, untuk itu saya mohonkan tanggapan dan saran bagi para pembaca dan pengguna sebagai masukan dan perbaikan skripsi berikutnya.

Kuningan, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Keaslian Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Empati	12
2.1.1 Definisi Empati.....	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Empati	13
2.1.3 Komponen Empati.....	14
2.1.4 Dimensi Empati	15
2.1.5 Pengukuran Empati Petugas	18
2.2 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	19
2.2.1 Definisi Ketepatan Waktu Pelayanan.....	19
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelayanan	20
2.2.3 Standar Ketepatan Waktu Pelayanan.....	21
2.2.4 Pengukuran Ketepatan Waktu Pelayanan.....	22
2.3 Kepuasan Pengunjung	23
2.3.1 Definisi Kepuasan Pengunjung	23
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.....	24
2.3.2 Aspek-Aspek Kepuasan Pengunjung	26
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pengunjung	27
2.4 Konsep Puskesmas	28
2.4.1 Definisi Puskesmas.....	28
2.4.2 Fungsi Puskesmas.....	28
2.5 Teori SERVQUAL	29
2.6 Kerangka Teori.....	31
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN	
HIPOTESIS.....	32
3.1 Kerangka Konsep	32
3.2 Definisi Operasional.....	34
3.3 Hipotesis Penelitian.....	36

BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Jenis Dan Desain Penelitian	37
4.1.1 Jenis Penelitian	37
4.1.2 Desain Penelitian	37
4.2 Variabel Penelitian	38
4.2.1 Variabel Bebas (<i>independen</i>).....	38
4.2.2 Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	38
4.2.3 Variabel Pengganggu.....	38
4.3 Populasi dan Sampel.....	39
4.3.1 Populasi	39
4.3.2 Sampel	39
4.4 Instrumen Penelitian.....	41
4.4.1 Validitas Data	43
4.4.2 Realibilitas Data	45
4.5 Teknik Pengumpulan Data	45
4.5.1 Sifat dan Sumber Data.....	45
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data	46
4.6 Pengolahan dan Analisa Data.....	48
4.6.1 Pengolahan Data	48
4.6.2 Analisis Data	50
4.7 Etika Penelitian	55
4.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	56
4.8.1 Waktu Penelitian	56
4.8.2 Lokasi Penelitian	56
4.9 Jadwal Penelitian.....	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Gambaran Umum Penelitian	56

5.2 Hasil Penelitian	57
5.2.1 Analisis Univariat	57
5.2.2 Analisis Bivariat	59
5.3 Pembahasan	61
5.4 Keterbatasan Penelitian	73
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	74
6.1 Simpulan.....	74
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 3 Coding Variabel Penelitian	49
Tabel 4. 4 Interpretasi Frekuensi dan Persentase Responden	51
Tabel 5. 1 Letak Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Kramatmulya	56
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati Petugas Di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026	57
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ketepatan Waktu Pelayanan Di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026	58
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026	58
Tabel 5. 5 Hubungan Empati Petugas Dengan Kepuasan Pengunjung Di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026	59
Tabel 5. 6 Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Kepuasan Di Puskesmas Kramatmulya Tahun 2026	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	31
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	32

DAFTAR SINGKATAN

SKI	: Survei Kesehatan Indonesia
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
AKK	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PERMENPAN RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	83
Lampiran 2 Permohonan Menjadi Responden	84
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden.....	85
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan	90
Lampiran 6 Izin Penelitian.....	91
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian	92
Lampiran 8 Etik Penelitian	92
Lampiran 9 Lembar Bimbingan.....	94
Lampiran 10 Hasil Uji Statistik	95
Lampiran 11 Jadwal Kegiatan	101