

SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO



DINA ROHMADONI

NIM: 201701202

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BINA SEHAT PPNI

MOJOKERTO

2021

PROPOSAL SKRIPSI

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN

KESEHATAN DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO

Di Ajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Studi S1

Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat Ppni Kabupaten

Mojokerto



Oleh :

DINA ROHMADONI

NIM: 201701202

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA SEHAT PPNi MOJOKERTO

2021

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dan berbagai jenjang Pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 25 Agustus 2021

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dina', with a stylized flourish underneath.

DINA ROHMADONI

NIM: 201701202

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal ini telah disetujui untuk diajukan dalam upaya Sidang
Skripsi Program S1 Keperawatan

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan
Kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto

Nama : Dina Rohmadoni

NIM : 201701202

Pada Tanggal :

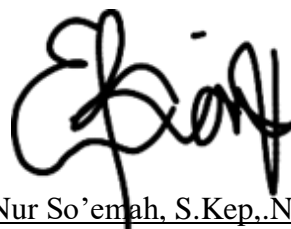
Oleh :

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, S.Kep.,M.Kep
NIK. 162 601 011

Pembimbing II



Eka Nur So'emah, S.Kep.,Ns.M.Kes
NIK. 162 601 096

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : DINA ROHMADONI
NIM : 201701202
Program Studi : ILMU KEPERAWATAN
Judul Skripsi : "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi ILMU KEPERAWATAN STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji : ANA ZAKIYAH, M.Kep

(.....)

Pembimbing : Dr. WINDU SANTOSO. S.Kp, M.Kep

(.....)

Pembimbing : EKA NUR SOEMAH. S.Kep.Ns., M.Kes

(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 31 Oktober 2021

Kar. Prodi S-1 Ilmu Keperawatan


PROGRAM STUDI
S 1 KEPERAWATAN
ANA ZAKIYAH, M.Kep
NIK : 162 601 061

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-Nya yang begitu besar yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kekuatan kepada penulis. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi penulis untuk dapat meraih cita – cita-Nya.

Skripsi ini merupakan kajian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto” penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

- 1) Dr. Muhammad Sajidin, S,Kp,.M.Kes selaku Ketua STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
- 2) Dr. Windu Santoso, S.Kep,.M.Kep selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 3) Eka Nur So'emah, S.Kep,.Ns.M.Kes selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 4) Ana Zakiyah, M.Kep selaku KaProdi S1 Keperawatan STIKES

Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

- 5) Ana Zakiyah, M.Kep selaku Penguji sidang Skripsi.
- 6) Seluruh dosen dan staf STIKES Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
- 7) Kedua orang tua penulis Ayahanda Juwarman dan Ibunda Khoyum Halimah yang telah memberikan dukungan dan untaian do'a yang tak pernah terputus untuk penulis.

Semoga proposal ini dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu dan teknologi di bidang Kesehatan. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karenanya penulis mengharapkan kritik demi membangun kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Untuk lebih menyempurnakan skripsi ini.

Mojokerto, 09 April 2021

Penulis

Dina Rohmadoni

201701202

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teori	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Puskesmas.....	7
2.1.1 Definisi Puskesmas	7
2.1.2 Kategori Puskesmas	8
2.1.3 Tugas dan Fungsi Puskesmas	8

2.1.4	Standar Pelayanan Puskesmas	9
2.2	Kepuasan Pasien.....	10
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	10
2.2.2	Indikator Kepuasan Pasien	11
2.2.3	Aspek-aspek Kepuasan Pasien	13
2.3	Kualitas Pelayanan Kesehatan	15
2.3.1	Definisi	15
2.3.2	Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan.....	19
2.3.3	Jenis Pelayanan Kesehatan	19
2.3.4	Syarat-syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	20
2.3.5	Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan	21
2.4	Penelitian Terkait.....	24
2.5	Kerangka Teori.....	33
2.6	Kerangka Konsep	34
2.7	Hipotesis Penelitian	35
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Populasi, Sampling dan Sampel	36
3.2.1	Populasi	36
3.2.1	Sampling.....	37
3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	38
3.3.1	Identifikasi Variabel.....	38
3.3.2	Definisi Operasional.....	38
3.4	Pengumpulan Data.....	46
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	46
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46

3.4.3	Prosedur Penelitian	47
3.5	Pengolahan Data.....	50
3.5.1	Teknik pengolahan data.....	50
3.6	Analisa Data	51
3.7	Etika Penelitian.....	53
3.8	Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB 4	HASIL PENELITIAN	55
4.1	Hasil Penelitian.....	55
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi	55
4.1.2	Data Umum.....	56
4.1.3	Data Khusus.....	60
4.2	Pembahasan.....	65
4.2.1	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Tangibles	65
4.2.2	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Reability.....	67
4.2.3	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Responsiveness	68
4.2.4	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Assurance.....	70
4.2.5	Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empathy.....	72
BAB 5	PENUTUP.....	74
5.1	Simpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	81
Lampiran 2 Lembar Persetujuan	82
Lampiran 3 Lembar Kuesioner	83
Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian	87
Lampiran 5 Lembar Pengajuan Judul Skripsi	88
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Konsultasi Proposal	89
Lampiran 7 Hasil Uji validitas dan Reabilitas	97
Lampiran 8 Hasil Olah Data Demografi.....	97
Lampiran 9 Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Pasien	100
Lampiran 10 Lembar Revisi Proposal	102
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Skripsi	104
Lampiran 12 Lembar Revisi Skripsi.....	106

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Arif, I., Ahmed, S., & Arif, I. (2017). *sektor kesehatan Bangladesh*. 29.
- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di PUSkesmas (Pertama)*. CV BUDI UTAMA.
- Assauri, S. (1987). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali.
- Azwar, A. (1994). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binapura Askara.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. (2020). *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Mojokerto 2020 1*.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Budhiarta, I., & Muttaqin. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Qiara Media.
- Cooper, R. D., & Schlinder, P. S. (2014). *Marketing Research*. McGraw-Hill.
- Efendi, F., & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik Keperawatan*. Penerbit Salemba.
- Elfindri, Zainal, A., & Rizanda, M. E. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Baduosa Media.
- Fatima, T., Malik, S. A., Shabbir, A., Fatima, T., Malik, S. A., Shabbir, A.,

- Internasional, J., & Kualitas, M. (2018). *layanan perawatan kesehatan rumah sakit Kualitas , kepuasanpasien dan loyalitas Investigasi dalam konteks. 18.*
- Finuncane et al. (2018). *Pelayanan Kesehatan.*
- Frisellya, & Rahardyan. (2019). *Pelayanan Kesehatan.*
- Fristiohady, A., Muhammad, L. O., Fitrawan, Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, Bafadal, M., Nurwati, & Ruslan. (2020). *METODE SERVQUAL Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City. 6, 6–12.*
- Ginting. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Berastagi Sumatera Utara.*
- Gulo, W. (2017). *Metodologi Penelitian.* Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gurning, P. f. (2018). *Dasar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat.* K-Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Public.* Gava Media.
- Imbalo, P. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.* Kesaint blanc.
- Ismainar, H. (2015). *Administrasi Kesehatan Masyarakat: Bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan.* Deepublish.
- Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). *ANALISA KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU PARARAPAK KABUPATEN BARITO SELATAN TAHUN 2019. 5.*
- Jacobalis, S. (1995). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi*

Rumah Sakit Indonesia. IRSJA.

Kedokteran, J., Masyarakat, G., Gigi, F. K., Hasanuddin, U., Akbar, F. H., Jaya, M. T., Klinik, M., Gigi, F. K., Hasanuddin, U., Kesehatan, D., Masyarakat, G., Gigi, F. K., & Hasanuddin, U. (2017). *Hubungan antara Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Kepuasan Pasien*. 9(7).

Kemendes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia*.

Kementrian Kesehatan RI. (2020). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.

Mulyati, L., Andayani, S. A., & Prananto, J. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari*. 8.

Nadeak, B. (2019). *Analysis of Nursing Quality Services*. 6–11.

Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (4th ed). Salemba Medika.

Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009. (2009). *No Title*.

PERMENKES RI. (2019). *No Title* EAJENH. *Ayaa*, 8(5), 55.

Pohan, imbalo S. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan* (ed In P. Widiyastuti (ed.)). EGC.

Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Kompas Gramedia Building.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. GRAHA ILMU.

- Shafiq, M., & Naeem, M. A. (2017). *From Pakistan Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context : An Empirical Evidence*.
- Sujarweni, V. M. (2018). *Metodologi Penelitian Lengkap,Praktis dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quaality & Satisfaction* (Fourth). Penerbit ANDI.
- UPT Puskesmas Pacet. (2019). *Profil Kesehatan Dinas Kabupaten Mojokerto*.
- Wahana Komputer. (2018). *Data Penelitian*.
- Yustisianto. (2019). *pelayanan kesehatan di puskesmas Gambir Jakarta Pusat*.

