

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI FKTP RUMKITBAN DKT
MOJOKERTO

Studi Cross sectional



YULFAIZAH

202507029

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO

2026

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI FKTP RUMKITBAN DKT
MOJOKERTO**

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan di
Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto



YULFAIZAH

202507029

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO**

2026

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *plagiarisme* saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademis.



Mojokerto, 22 Juli 2026

Yang menyatakan

YULFAIZAH

NIM. 202507029

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi penelitian ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir Program

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto

Nama : Yulfaizah

Nim : 202507029

Pada Tanggal : 22 Juli 2026

Oleh :



Pembimbing I :

Ana Zakiyah, M.Kep

NIK. 162 601 036



Pembimbing II :

Emyk Windartik S.Kep.Ns,M.Kes

NIK. 162 601 102



Yayasan Kesejahteraan Warga Perawatan Perawat Nasional Indonesia

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS & TEKNOLOGI DIGITAL

• <http://www.ubs-ppni.ac.id>
• info@ubs-ppni.ac.id

• 0321-380203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : YULFAIZAH
NIM : 202507029
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Pada Tanggal : 28 Juli 2026
Judul Skripsi : "Tingkat Kepuasan Pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto"

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

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama : Dr. Windu Santoso, M.Kep

Penguji 1 : Ana Zakiyah, M.Kep

Penguji 2 : Emyk Windartik, S.Kep.Ns.,M.Kes

(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 6 Agustus 2026

Ka. Prodi Ilmu Keperawatan


Enny Yirida Y., S.Kep.Ns.,M.Kes
NTK : 162.601.095

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto”. Selesaiannya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Kapten Ckm Bacok Mashudi Karumkitban FKTP Rumkitban DKT Mojokerto atas izin penelitian yang diberikan.
2. Dr. Indah Lestari, S.Kep.Ns., M.Kes selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan peluang bagi penulis untuk menyusun serta melaksanakan penelitian di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Dr. Lilik Ma’rifatul Azizah, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
4. Enny Virda Yuniarti, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan motivasi dan tuntunan selama penulis mengikuti pendidikan.
5. Ana Zakiyah, M.Kep selaku dosen pembimbing 1 yang telah mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta saran dalam proses penulisan proposal skripsi.
6. Emyk Windartik S.Kep.Ns,M.Kes selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan, masukan,

dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

7. Dr. Windu Santoso, M.Kep selaku penguji Skripsi yang telah menguji serta memberikan evaluasi dan saran perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan fasilitas pembelajaran di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
9. Kepada Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta bantuan moral maupun material kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis memahami bahwa proposal Skripsi ini masih memiliki keterbatasan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan serta penyempurnaan Skripsi ini.

Mojokerto, 16 April 2026



Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta bantuan moral maupun material kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Mbak Fitria yang telah memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi kepada penulis, khususnya selama proses penyusunan dan pelaksanaan ujian proposal, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Teman-teman Program Studi S1 Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Rekan-rekan kerja di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta memfasilitasi penulis selama proses pengambilan data penelitian.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

MOTTO

"Lā taḥzan, innallāha ma‘anā."

"Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita."

(QS. At-Taubah: 40)

"Fa inna ma‘al ‘usri yusrā. Inna ma‘al ‘usri yusrā."

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

"Wa man yatawakkal ‘alallāhi fahuwa ḥasbuh."

"Barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan

(keperluan)-nya."

(QS. At-Talaq: 3)



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Kepuasan.....	7
2.2. Konsep Pelayanan Kesehatan	20
2.3 Konsep Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).....	27
2.4 Kerangka Teori.....	33

2.5	Kerangka Konseptual	34
2.6	Penelitian Terdahulu	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Desain Penelitian.....	37
3.2	Populasi, Sampel, dan Sampling.....	37
3.3	Variabel dan Definisi Operasional	40
3.4	Prosedur Penelitian.....	40
3.5	Kerangka Kerja	42
3.6	Pengumpulan Data	43
3.7	Pengolahan dan Analisa Data.....	45
3.8	Etika Penelitian	48
3.9	Keterbatasan Penelitian.....	50
BAB 4 PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.2	Pembahasan.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		70
DAFTAR LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Penelitian	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Definisi Operasional penelitian	40
Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner	44
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	45
Tabel 3.3 Coding.....	46
Tabel 3.4 Skoring.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Distribusi Tingkat Kepuasan	55
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	33
Gambar 2.2Kerangka Konsep	34
Gambar 3 Kerangka Kerja	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul	72
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 4 Lembar Permohonan Menjadi Responden	75
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	76
Lampiran 6 Kuesioner asli SERVQUAL Parasuraman (1998).....	77
Lampiran 7 Kuesioner Yustikadevi (2022).....	79
Lampiran 8 Kuesioner.....	81
Lampiran 9 Kisi Kisi Kuesioner	84
Lampiran 10 Uji Validitas Dan uji reliabilitas	85
Lampiran 11 Data Umum	88
Lampiran 13 Tabulasi Data Responden	91
Lampiran 14 Tabulasi Data Dimensi	100
Lampiran 15 Lembar Konsul Skripsi	103
Lampiran 16 Uji Turnitin	107

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2020). Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty in the Healthcare Sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2015-0099>
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2021). Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty in the Healthcare Sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(3), 477–488.
- Azwar, A. (2022). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2021). Determinants of Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valatis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2020). Wait Times, Patient Satisfaction Scores, and the Perception of Care. *The American Journal of Managed Care*, 20(5), 393–400.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Panduan Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Program JKN*. BPJS Kesehatan.
- Dahlan, M. S. (2021). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan (5th ed.)*. Epidemiologi Indonesia.
- Hidayat, A. A. (2021). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data (1st ed.)*. Salemba Medika.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*. Adab.
- Kamim, S., & others. (2024). Pengaruh Pelayanan Keperawatan Satu Pintu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS TNI AL dr. Mintoharjo. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 18(1), 23–33.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Kementerian Kesehatan RI.
- Komisi Nasional Etik Penelitian Kesehatan. (2022). *Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan*. KNEPK.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson

Education Limited.

- Lampus, C. S. V, & others. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2023). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (6th ed.). Salemba Medika.
- Pamungkas, A. L. H., & others. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Prasetyo, Y., Handayani, L., & Putri, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53.
- Riyanto, A. (2021). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika.
- Siregar, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana.
- Solihin, S., & others. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- World Health Organization. (2024). *Quality Health Services*. World Health Organization.
- Yustikadevi, P. A. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022. *Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar*.