

TESIS

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS SIRIWO KABUPATEN NABIRE**



OLEH:

MERLINCE KEDEPA

NIM. 202406001

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO**

2026

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS SIRIWO KABUPATEN NABIRE**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep) dalam Program
Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto**



**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO**

2026

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Merlince Kedepa
NIM : 202604001
Prodi : MAGISTER KEPERAWATAN
Fakultas : FIKES
Judul : Analisis Mutu Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di
Wilayah Kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire

Saya menyatakan bahwa Tesis 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 siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 9/30/2026



Merlince Kedepa
202604001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SIRIWO KABUPATEN NABIRE

Diajukan Oleh :

MERLINC KEDEPA

NIM : 202406001

USULAN PENELITIAN INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL : 14 September 2026

Pembimbing 1

Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns., M.Kes
NIK. 162 601 005

Pembimbing 2

Dr. Imam Zainuri, S. Kep. Ns., M.Kes
NIK. 162 601 022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Amar Akbar, S.Kep., Ns., M.Kes.Ph.D
NIK. 162 601 100

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

TESIS Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Merlince Kedepa
NIM : 202406001
Program Studi : Megister Keperawatan
Judul : Analisis Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan
dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja
Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.

Tesis ini telah diuji dan dinilai Oleh panitia penguji pada
Program Studi Magister Keperawatan Stikes Bina Sehat PPNI
Pada Tanggal, 14 September 2026

Panitia penguji,

1. Ketua

: Dr. Muhammad Sajidin, S.Kep.,Ns.,M.Kes

2. Anggota

: Dr. Tri Ratnaningsi, S.Kep.,Ns.,M.Kes

3. Anggota

: Dr. Imam Sainuri, S.Kep.,Ns.,M.Kes

4. Anggota

: Isak Waine, SKM., M.Kes

Mengetahui, Ketua Program Studi

Amar Akbar, S.Kep., Ns., M.Kes.Ph.D
NIK. 162 601 100

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih karunia, serta penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire”** Tesis ini disusun untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto pada Tahun Akademik 2026/2027.

Sebagai pertanggungjawaban proses pendidikan khususnya menyusun Tesis. Selama penelitian dan penyusunan tesis ini peneliti tidak mampu bekerja sendiri, sehingga perkenankan menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ns. Merlince Kedepa, S.Kep, selaku Kepala Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian;
2. Seluruh tenaga Kesehatan Staf dan Pegawai di Puskesmas Siriwo yang sudah membantu dan mendukung dalam penelitian ini;
3. Dr. Indah Lestari, S.Kep.,Ns.,M.Kes, selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Magister Keperawatan;
4. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Mojokerto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini;

5. Amar Akbar, S.Kep., Ns., M.Kes.Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto;
6. Dr.Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes, selaku pembimbing I, yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam Menyusun tesis ini;
7. Dr. Imam Zainuri, S.Kep.Ns.,M.Kes, selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam Menyusun tesis ini;
8. Dr. Noer Saudah, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku Pembimbing akademik yang selalu mendukung dan mengarahkan saya dalam menyusun tesis ini.

Semoga para pihak mohon dapat membuka pintu maaf kepada peneliti agar yang telah dilakukan sebagai amalan. Dan, kepada pembaca tesis ini jika mendapatkan ketidaksesuaian dan kekurangan peneliti berharap semoga dapat melakukan yang lebih baik dari peneliti.

Demikianlah penelitian ini disusun. Semoga dapat menjadikan pengetahuan bagi pembaca yang baik hati.

Nabire, 14 September 2026

Penyusun

DAFTAR ISI

TESIS.....	i
TESIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Kajian Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan Umum	4
1.4.2. Tujuan Khusus.....	4
1.5. Manfaat.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Mutu Pelayanan	7
2.2 Konsep Fasilitas Kesehatan.....	15
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	24
2.4 Model SERVQUAL Atau Service Quality	37
2.5 Kerangka Teori.....	39
2.6 Penelitian Yang Relevan.....	40
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	44
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	44
3.2 Hipotesis	47
BAB 4 METODE PENELITIAN	48
4.1 Desain Penelitian.....	48
4.2 Populasi, Sampel, <i>Sampling</i> , dan Kriteria Sampel	49
4.3 Kerangka Kerja	50
4.4 Variabel Penelitian dan Defini Operasional.....	52
4.5 Instrumen Penelitian	56
4.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	58
4.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian	59

4.8	Prosedur pengambilan atau pengumpulan data.....	60
4.9	Cara Analisis Data	62
4.10	<i>Ethical Clearance</i>	64
2.7	Keterbatasan Penelitian	65
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN		66
BAB 6 PEMBAHASAN		80
6.1.	Karakteristik Responden.....	86
6.2.	Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo	91
6.3.	Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo	98
6.4.	Hubungan mutu pelayanan dan fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.....	105
6.5.	Hubungan paling dominan antar mutu pelayanan dan fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo.....	113
BAB 7 PENUTUP		119
7.1.	Kesimpulan.....	119
7.2.	Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....		123



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan	40
Tabel 4. 1. Definisi Operasional penelitian hubungan mutu pelayanan dan fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.....	53
Tabel 4. 2. Uji Validitas	58
Tabel 4. 3. Uji Reabilitas.....	58
Tabel 5. 1. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 5. 2. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik Berdasarkan Umur	69
Tabel 5. 3. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan frekuensi berobat	70
Tabel 5. 4. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan pendidikan	71
Tabel 5. 5. Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan.....	72
Tabel 5. 6. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Kesehatan.....	72
Tabel 5. 7. Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien	73
Tabel 5. 8. Tabulasi silang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.....	73
Tabel 5. 9. Distribusi silang fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien	75
Tabel 5. 10. Hasil uji Korelasi variabel penelitian Kepuasan pasien, Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan	76
Tabel 5. 11. Hasil uji Ordinal Logistic Regression (PLUM) dominan hubungan Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Siriwo.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konsep Teori SERQUAL.....	39
Gambar 3. 1. Kerangka Konsep Penelitian	45
Gambar 4. 1. Kerangka Desain Penelitian Mutu pelayanan dan Fasilitas layanan Kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.....	48
Gambar 4. 2. Kerangka Operasional Penelitian Mutu pelayanan dan fasilitas layanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	125
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	127
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Tesis.....	132
Lampiran 4 <i>TOEFL</i>	139
Lampiran 5 Akreditasi Puskesmas Siriwo.....	140
Lampiran 6 Dokumentasi Pengambilan Sampel.....	140
Lampiran 7 Kode Etik.....	141



DAFTAR PUSTAKA

- Alauddinon Falih. (2021). *Model SERVQUAL oleh Parasuraman dan Zeithaml*. 17. <https://www.scribd.com/document/527106361/20191112-Servqual-Seta-Basri-Parasuraman-Zeithaml-Berry-1>
- Aljohani, M. (2026). Three-year trends and seasonal variation in patient satisfaction with primary health care services in Saudi Arabia: results from the national patient experience measurement program (2022–2024). *Frontiers in Public Health*, 13(January), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1727345>
- Armajin, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024). *Manajemen Pelayanan Yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi* (Vol. 2).
- Asyari, D. P., & Azka, N. (2023). Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Alur Pelayanan Puskesmas Public Health Center Management and Quality of Public Health Center Services. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 388–393.
- Babitsch B, Gohl D, von L. T. (2012). *Re-revisiting Andersen's Behavioral Model of Health Services Use: a systematic review of studies from 1998-2011*. 9(10), 11. <https://doi.org/10.3205/psm000089>
- Berry Leonard L., Parasuraman A., & Zeithaml Valarie A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Carolyn, B. T., Hisni, D., & Nurholisah, S. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 8(1), 64–72.
- Departemen Kesehatan RI. (2025). Pelayanan Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Donabedian Avedis. (1988). *Donabedian-The-Quality-of-Care.pdf* (pp. 1743–1748).
- Dr. Marjes.Tumurang SPd, SKM, M. K. (2021). *Metodologi Penelitian*. 32(3), 167–186.
- Dr.Amrizal, Dedi, S.Sos., M. S. (2025). *Monev Kepuasan Mahasiswa Sebagai Alat Ukur Pelayanan Akademi*.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2005). *Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach*.
- Hasan, A., Uly, N., Sanuddin, S., & Azwar, M. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit di Rumah Sakit Mega Buana Palopo 2025 Di Provinsi Sulawesi Selatan, persoalan kualitas layanan kesehatan masih menjadi rumah sakit belum mampu memenuhi indikator waktu pel. September*.
- Idris, H. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Juhana, N. (2019). *Penelitian, Metodologi Penelitian Pendidikan: buku ajar praktis cara membuat* (M. Taufik). PT. Panca Terra Firma. [https://books.google.co.id/books?id=j-igDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=X13wIOOS2g&dq=buku pedoman penelitian tentang nursalam&lr&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q=buku pedoman penelitian tentang nursalam&f=false](https://books.google.co.id/books?id=j-igDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=X13wIOOS2g&dq=buku%20pedoman%20penelitian%20tentang%20nursalam&lr&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q=buku%20pedoman%20penelitian%20tentang%20nursalam&f=false)

- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kemenkes. (2024). *KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN NOMOR HK.02.02/D/39212/2024 TENTANG PEDOMAN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN AKREDITASI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN, SERTA UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN LAIN*. 32(3), 167–186.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Makaba, S., Zainuri, A., Bouway, D. Y., Masyarakat, F. K., Cenderawasih, U., Matematika, F., Alam, P., & Cenderawasih, U. (2025). Evaluasi Dampak Implementasi Akreditasi Paripurna Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siritwini Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah Tahun 2024. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 4779–4808.
- Manurung, P. Z., Simanjourang, A., & Hadi, A. J. (2020). Influence of the Quality of Nurse Services on Patient Satisfaction in the RSUD Hospital Dr. Pirngadi Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 129–135. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i2.1082>
- Maulana, & D.J., H. (2013). *Promosi Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Menteri Kesehatan. (2024). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2024*. February, 2–7.
- Muhammad, A. F., Prasetyono, P. S., & Dwi, A. (2025). *Effect of Quality of Health Services and Facilities on Patient Satisfaction at Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency*. 4(2), 587–597. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v4i2.5131>
- Nasrudin, M. F. (2023). PENGARUH KINERJA TENAGA KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RIJALI KOTA AMBON. *Journal of Engineering Research*.
- Ningsih, F. (2025). *Sistem Pelayanan Kesehatan: Buku Ajar*.
- Nitbani, N. A. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas WAENA Kota Jayapura* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2843>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 (2016).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Permenkes RI Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (2024).
- Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*, 89–91.
- Rahimi, M., & Solymani, F. (2022). Quality Assessment Methods of Hospital Services from the Viewpoint of Patients Based on Standard Assessment Models in Iran: A Narrative Review. *Modern Care Journal*, 19(3).

- <https://doi.org/10.5812/modernc-122100>
- Sari, A. R., Arifin, S., Rahman, F., Pujiarti, N., Laily, N., Hadiannor, S. K. M., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., & Anggraini, L. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Sari, N., Indonesia, K. K. R., Tumurang, M., Sumaniyah, Netriadi, N., Putra, A., Handayani, S., Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. R. K. R., Kobiruzzaman, M. M., Trisnantoro, L., Puput Nurita, P., Kusuma, R. C. S. D., Maulana, D.J., H., Tzeng, H. M., Yin, C. Y., Sitorus, H., Lestari, D., Adolph, R., ... Imam, D. C. (2025). Analisis kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 82. <https://doi.org/10.5812/modernc-122100>
- Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7), 5490–5500. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>
- Suryadi, S., & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokteran Gigi Klinik) (Clinical Dental Journal) UGM*, 10(3), 82. <https://doi.org/10.22146/mkgk.103521>
- TAHUN, P. R. N. 47. (2016). PP-47. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016*, 5, 494. <https://doi.org/10.1097/00006231-199705000-00121>
- Umar, M., & Arfan, H. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Taruna Politeknik Pelayaran Barombong Makassar. *Manajemen Dan Bisnis*, 2, 188–197.
- Usman, F., Sundu, S., Aulyah, D. R., & Sartika, D. (2025). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Studi Literatur). *Ournal Omicron Adpertisi (Joa)*, 1–5.
- WHO. (2020). *Pedoman WHO tentang Fasilitas Layanan Kesehatan yang Tangguh Iklim dan Lestari Lingkungan*.