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

OLEH :

MERLINCE KEDEPA

NIM. 202406001

PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO

2026

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tanggan 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 :

MERLINCE 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

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
• 0321-390203 (Fax) / Call Center : 08113281223
• Jln. Raya Jabon KM.06 Mojoanyar Mojokerto

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama	:	MERLINCE KEDEPA
NIM	:	202406001
Program Studi	:	Ilmu Keperawatan S2
Pada Tanggal	:	14 September 2026
Judul Tesis	:	"Analisis mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas siriwo kabupaten nabire"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Keperawatan S2 Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

DOSEN PENGUJI

Penguji Utama	:	Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes	(.....)
Penguji 1	:	Dr.Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes	(.....)
Penguji 2	:	Dr. Imam Zainuri, S.Kep.Ns.,M.Kes	(.....)
Penguji Lahan	:	ISAK WAINE SKM, M. Kes,	(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto
Tanggal : 9 Oktober 2026
Ka. Prodi Ilmu Keperawatan S2

Amar Akbar, S.Kep.Ns.M.Kes.Ph.D
NIK :

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadlirat 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 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, S*ampling*, 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 *Ethical Clearance* 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 Pelanyan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo 91
6.3. Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo 98
6.4. Hubungan mutu pelanyanan 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

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

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 Faisilitas 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 Kesehtan 76

Tabel 5. 11. Hasil uji Ordinal Logistic Regression (PLUM) dominan hubungan Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Kesehtan 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

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI

DAFTAR LAMPIRAN

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

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI

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

Armaijn, 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.

Carolin, 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

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 Siriwini Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah Tahun 2024. *Journal of Innovative and Creativity*, *5*(2), 4779–4808.

Manurung, P. Z., Simanjorang, 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., Prasetijono, 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., Pujianti, 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*.

BINA SEHAT PPNI