

SKRIPSI

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BUNGATAN
SITUBONDO TAHUN 2022**



Oleh :

Nama : Citra Maharani

NIM : 2018.02.058

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BANYUWANGI
BANYUWANGI**

2022

SKRIPSI

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BUNGATAN
SITUBONDO TAHUN 2022**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Banyuwangi



Oleh :

Nama : Citra Maharani

NIM : 2018.02.058

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BANYUWANGI
BANYUWANGI**

2022

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya tulis ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banyuwangi, 07 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Citra Maharani
NIM : 2018.02.058

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

**Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan
Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022**

Citra Maharani

2018.02.058

Skripsi telah disetujui

Pada Tanggal, 07 Juli 2022

Oleh:

Pembimbing I



Diana K., S.Kep., Ners., M.Kes

NIK: 06.010.0207

Pembimbing II



Rivan Dwi P., S.Kep., Ners., M.Kep.

NIK. 06.132.1119

Mengetahui

Ketua Program Studi SI Keperawatan



Sholihin, S. Kep. Ns. M. Kep

NIK: 0600050906

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi Dengan Judul:

Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022




Diajukan oleh:

Nama : CITRA MAHARANI
NIM : 2018.02.0588

Telah Diuji Dihadapan Tim Penguji Pada
Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Banyuwangi

Pada tanggal: 07 Juli 2022

TIM PENGUJI

Penguji I	: Ninis L., M.Kep., Ns., Sp. Kep An.	()
Penguji II	: Anita Dwi A., S.Kep., Ns., .M.Kep.	()
Penguji III	: Diana K., S.Kep., Ns., M.Kes	()

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Banyuwangi



DR. H. Soekardjo
NUPN : 9907159603

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : CITRA MAHARANI

NIM : 2018.02.058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil penelitian saya dengan judul :

"Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022"

Bersedia untuk dimuat dalam majalah atau jurnal ilmiah atas nama pembimbing dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti.

Banyuwangi
Yang membuat pernyataan,



CITRA MAHARANI
2018.02.058

ABSTRAK

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BUNGATAN SITUBONDOTAHUN 2022

Oleh : Citra Maharani

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Banyuwangi

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan pertama yang di tuntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat, apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasa kurang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dan sebanyak 50 responden dipilih dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan yaitu uji *Chi Quare* menggunakan aplikasi SPSS 24 *for windows*, diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* $0,602 > \alpha = 0,05$, maka H_a ditolak, H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara Tangibles (bukti nyata) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022, diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* $0,02 > \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya ada hubungan antara Reability (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022, diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* $0,171 > \alpha = 0,05$, maka H_a ditolak, H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara Responsiveness (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022, diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* $0,597 > \alpha = 0,05$, maka H_a ditolak, H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022, diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* $0,948 > \alpha = 0,05$, maka H_a ditolak, H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara Empaty (empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022.

Kata Kunci : Tangibles, Reability, Responsiveness, Empaty, Assurance dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING PATIENT'S SATISFACTION ON HEALTH SERVICES IN PUSKESMAS BUNGATAN SITUBONDO IN 2022

By: Citra Maharani

Bachelor of Nursing Study Program, STIKES Banyuwangi

One of indicators of successful health services is patient satisfaction. Puskesmas (community health center) as the first place for health services are demanded to be able to meet the expectations of the community. If the services provided by the Puskesmas are good, more people will take advantage of these services, vice versa. The purpose of this study was to determine the factors that influenced patients' satisfaction on the health services in Puskesmas Bungatan. This study used cross sectional method. Fifty respondents were selected by using accidental sampling technique. The data were collected by using questionnaire. Analysis of the data were performed by using Chi Quare test and SPSS 24 application for Windows. The result of analysis obtained, first, sig. value (2-tailed) of $0.602 > = 0.05$, which means H_a was rejected and H_o was accepted. Thus, there was no correlation between Tangibles and Patient Satisfaction in Puskesmas Bungatan Situbondo in 2022. Second, it obtained sig. value (2-tailed) of $0.02 > - 0.05$, which means H_o was rejected and H_a was accepted. It means there was correlation between Reliability (Reliability) and Patient Satisfaction in Puskesmas Bungatan Situbondo in 2022. Third, it obtained sig. value. (2-tailed) of $0.171 > = 0.05$, which means H_a was rejected and H_o was accepted. Thus, there was no correlation between Responsiveness and Patient Satisfaction in Puskesmas Bungatan Situbondo in 2022. Fourth, it obtained sig. value (2-tailed) of $0.597 > - 0.05$, which mean H_a was rejected and H_o was accepted. Thus, there was no correlation between Assurance and Patient Satisfaction in Puskesmas Bungatan Situbondo in 2022. Last, it obtained sig. value (2-tailed) of $0.948 > = 0.05$, which means H_a was rejected and H_o was accepted. Therefore, there was no correlation between Empathy and Patient Satisfaction in Puskesmas Bungatan Situbondo in 2022.

Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance and Patient Satisfaction



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas semua berkat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada program studi S1 Keperawatan Stikes Banyuwangi. Dalam hal ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak DR. H. Soekardjo, selaku Ketua Stikes Banyuwangi yang telah memberi kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Banyuwangi.
2. Bapak Ns. Sholihin, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Prodi Studi S1 Keperawatan yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, serta kesempatan dan dorongan kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan.
3. Diana K., S.Kep., Ns., M.Kes selaku Dosen Pembimbing 1 dan Riyan Dwi P,S. Kep. Ns, M. Kep selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
4. Kepala Puskesmas Bungatan yang telah bersedia memberikan izin pengambilan data dan sekaligus sebagai tempat penelitian.
5. Kepada kedua orang tua tercinta H. Supoyo dan Hj.Triwahyuni,S.Kep,Ners,M.Si dan kedua saudara saya (Ananda Syaputra dan Satrio Akbar Maulana) serta keluarga besar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta untaian doa disetiap sholat yang tak pernah lepas dan putus asa dalam mengiringi setiap langkah perjuangan yang dilalui penulis. Terima kasih atas segala dukungan serta doanya yang

diberikan, semoga kelak Allah SWT memberikan balasan Surga untuk kedua orang tua serta ketiga saudara saya, Aamiin.

6. Kepada sahabat-sahabat saya: Yunita, Ilvany, Chichi, Reza, Merin, Dila, dan Desy Triyas yang telah selalu mendukung dan memotivasi saya untuk menyelesaikan proposal penelitian saya.
7. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa tingkat 4 Prodi SI Keperawatan STIKes Banyuwangi dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasan atas segala amal baik yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan, penyusunan atau penyajian materi. Untuk itu penulis mengharapkan atas kritik dan saran dari pembaca sebagai bahan penyempurna penyusunan laporan berikutnya dan semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Banyuwangi, 07 Juli 2022

Penulis



Citra Maharani

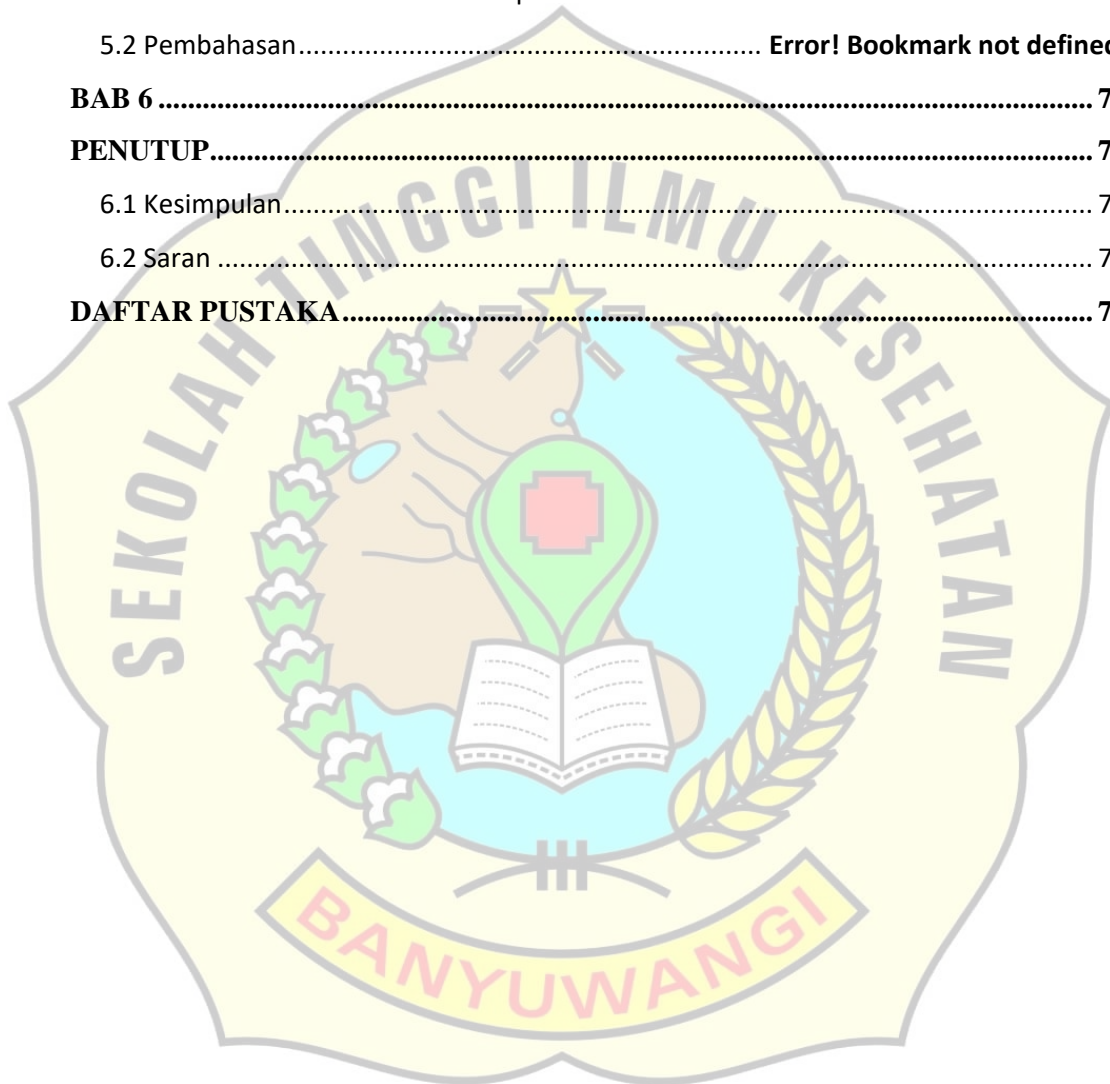
2018.020.058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Puskesmas.....	7
2.1.1 Pengertian Puskesmas	7
2.1.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas	8
2.1.3 Visi dan Misi Puskemas.....	10
2.2 Penilaian kualitas pelayanan jasa.....	10
2.2.1 Pemasaran Jasa	12
2.2.2 Mengukur Kualitas Jasa	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	15
2.3 Kepuasan Pasien	16
2.3.1 Indikator Kepuasan Pasien.....	17
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pasien	19
2.3.3 Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	19
Tabel 2.4.....	21
TABEL SINTESIS.....	21

BAB 3	24
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	24
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	24
3.2 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB 4	26
METODE PENELITIAN.....	26
4.1 Desain Penelitian	26
4.2 Kerangka Kerja	27
4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	28
4.3.1 Populasi.....	28
4.3.2 Sampel.....	28
4.3.3 Kriteria Sampel.....	29
4.3.4 Teknik Sampling	30
4.4 Identifikasi Variabel	31
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
4.5.1 Lokasi Peneliti :	31
4.5.2 Waktu Penelitian :.....	31
4.6 Definisi Operasional	32
Tabel 4.6.1.....	33
Definisi Operasional.....	33
4.7 Pengumpulan, Pengolahan dan Analisa data.....	34
4.7.1 Alat pengumpulan data.....	34
4.7.2 Lembar Kuesioner	35
4.7.3 Pengumpulan Data.....	35
4.7.4 Proses Pengumpulan Data	35
4.7.5 Pengolahan Data.....	36
4.7.6 Analisis Data.....	39
4.8 Instrumen Penelitian.....	41
4.9 Etik Penelitian	41
4.9.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan).....	41
4.9.2 <i>Anonimity</i> (Tanpa Nama)	41
4.9.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	42
4.9.4 <i>Non Malefisiense</i> (Tidak Merugikan)	42

4.9.5 Veracity (Kejujuran)	42
BAB 5	43
HASIL DAN ANALISA PENELITIAN.....	43
5.1 Hasil Penelitian.....	43
5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	43
5.1.2 Karakteristik Data Umum Responden.....	46
5.1.3 karakteristik Data Khusus Responden	Error! Bookmark not defined.
5.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 6	70
PENUTUP.....	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.6 Analisis Sintesis Jurnal.....	21
Tabel 4.6.1 Definisi Operasional Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	34
Tabel 5.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	47
Tabel 5.2 Distribusi responden berdasarkan usia di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	48
Tabel 5.3 Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	49
Tabel 5.4 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	50
Tabel 5.5 Distribusi responden berdasarkan Tangibles (Bukti Nyata) di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	51
Tabel 5.6 Distribusi responden berdasarkan Reability (Keandalan) di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	51
Tabel 5.7 Distribusi responden berdasarkan Responsiveness (Ketanggapan) di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	52
Tabel 5.8 Distribusi responden berdasarkan Assurance (Jaminan) di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	53
Tabel 5.9 Distribusi responden berdasarkan Empaty (Empati) di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	53
Tabel 5.10 Distribusi responden berdasarkan Kepuasan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	54
Tabel 5.11 Tabulasi Silang : Hubungan Tangibles (Bukti Nyata) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	
Tabel 5.12 Tabulasi Silang : Hubungan Reability (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022.....	

Tabel 5.13 Tabulasi Silang : Hubungan Responsivenss (Ketanggapan) dengan Kepuasan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 56

Tabel 5.14 Tabulasi silang : Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022..... 57

Tabel 5.15 Tabulasi Silang : Hubungan Empaty (Empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022..... 58



DAFTAR BAGAN

- Bagan 3.1** Kerangka Konseptual Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022. 24
- Bagan 4.2** Kerangka Kerja Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022. 28



DAFTAR SINGKATAN

WHO	: World Health Organization
KEMENKES	: Kementrian Kesehatan
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SDM	: Sumber Daya Manusia
PERKEMKES	: Peraturan Kementrian Kesehatan
DEPKES	: Departemen Kesehatan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KB	: Keluarga Berencana



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Proposal Dan Skripsi.....	79
Lampiran 2 Lembar Pengajuan Judul	80
Lampiran 3 Lembar Pengantar Surat Puskesmas Bungatan	81
Lampiran 4 Lembar Permohonan Data Awal Puskesmas Bungatan	82
Lampiran 5 Lembar Surat Balasan Dinas Kesehatan Situbondo	83
Lampiran 6 Lembar Surat balasan Puskmesnas Bungatan	84
Lampiran 7 Lembar Etik Penelitian	85
Lampiran 8 Lembar Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 9 Lembar Surat Balasan Penelitian Puskesmas Bungatan.....	87
Lampiran 10 Lembar Permohonan Menjadi Responden	88
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	89
Lampiran 12 Lembar Data Demografi Responden	90
Lampiran 13 Lembar Kuesioner	91
Lampiran 14 Lembar Tabulasi Data Tangibles	96
Lampiran 15 Lembar Tabulasi Data Reability	97
Lampiran 16 Lembar Tabulasi Data Responsiveness	98
Lampiran 17 Lembar Tabulasi Data Assurance.....	99
Lampiran 18 Lembar Tabulasi Data Empaty	100
Lampiran 19 Lembar Tabulasi Data Kepuasan.....	101
Lampiran 20 Lembar Crosstab Tangibles Dan Kepuasan.....	102
Lampiran 21 Lembar Crosstab Reability Dan Kepuasan.....	103
Lampiran 22 Lembar Crosstab Responsivenss Dan Kepuasan.....	104
Lampiran 23 Lembar Crosstab Assurance Dan Kepuasan.....	105
Lampiran 24 Lembar Crosstab Empaty Dan Kepuasan.....	106

Lampiran 25 Dokumentasi.....	107
Lampiran 26 Lembar Konsultasi Pembimbing 1	109
Lampiran 27 Lembar Konsultasi Pembimbing 2	111
Lampiran 28 Lembar Konsultasi Pembimbing 1	112
Lampiran 29 Lembar Konsultasi Pembimbing 2	113

