

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT DI POLI UMUM PUSKESMAS
DONOMULYO**



**OLEH
DIDIN USANTIKA
NIM. 16.1.023**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT DI POLI UMUM PUSKESMAS
DONOMULYO**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Keperawatan Pada Prodi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS dr.
Soepraoen Malang



OLEH

DIDIN USANTIKA

NIM. 16.1.023

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN

MALANG

2018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Didin Usantika
Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 16 Agustus 1998
NIM : 16.1.023
Alamat : Ds. Tempursari Rt 05 Rw 01, Kec. Donomulyo

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun.

Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 27 Juni 2019

Yang Menyatakan



DIDIN USANTIKA

NIM. 16.1.023

CURRICULUM VITAE



Nama : Didin Usantika

Tempat Tgl Lahir : Malang, 16 Agustus 1998

Alamat : Ds. Tempursari Rt 05 Rw 01, Kec. Donomulyo

Nama Orang Tua

Ayah : Susanto

Ibu : Sri Supatmi

Riwayat Pendidikan

TK : TK PGRI 01 Donomulyo

SD : SD Negeri 03 Tempursari

SMP : SMP Negeri 02 Donomulyo

SMA : SMA Negeri 01 Pagak

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“This life is victory, so we must doing good”

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua dan saya percaya semua ini atas doa ibu yang selalu memberikan semangat dan doanya sampai akhir hayatnya untukku dalam setiap langkahku. Ucapan terimakasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian ayah ibuku
2. Dosen pembimbing, Untuk Ns. Amin Zakaria, M.Kes dan Ns.Kumoro Asto L, M.Kep yang selama ini telah tulus memberikan bimbingan dalam terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Seluruh rekan-rekanku 1 angkatan khususnya 3A keperawatan terutama Novia Anggraini, Indriana Wahyu, Alistyan, Fella Pancarani yang selalu memberi dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan KTI

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian orang-orang yang saya sayangi, akhir kata saya persembahkan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Amin.

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah di Program Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

Tanggal, 27 Juni 2019

TIM PENGUJI

Oleh:

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Ns.Dian Pitaloka, M.Kep
Anggota : 1. Ns. Bayu Budi L, M.Kep
2. Ns. Amin Zakaria, M.Kes



Handwritten signatures of the examiners, corresponding to the names listed on the left. The first signature is for the Chairperson, and the next two are for the members.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Keperawatan



Official stamp of the Chairperson of the Nursing Program, Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. The stamp is circular and contains the text 'KEPERAWATAN', 'KETUA', and 'PROGRAM STUDI KEPERAWATAN'. A handwritten signature is written over the stamp.

Kumcro Asto L, S Kep., Ners, M.Kep

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal, 27 Juni 2019


Oleh:

Pembimbing I,



Amin Zakaria, S.Kep.,Ners, M.Kes

Pembimbing II,



Kumoro Asto L, S.Kep.,Ners, M.Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Poli Umum Puskesmas Donomulyo” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk melakukan penelitian dan memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan KTI ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Letnan Kolonel Ckm Arief Efendi, S.MPh., SH, S.Kep., Ners, MM selaku Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
2. Bapak Kumoro Asto L, S.Kep., Ners, M.Kep, selaku Ketua Program Studi Keperawatan dan Pembimbing II.
3. Bapak Amin Zakaria, S.Kep., Ners, M.Kes, selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Dian Pitaloka, S.Kep., Ners, M.Kep selaku penguji I dan bapak Bayu Budi L, S.Kep., Ners, M.Kep selaku penguji II yang telah membantu hingga terwujudnya karya tulis ilmiah ini
5. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan selalu mendoakan saya

6. dr. Rosihan Anwar, selaku Kepala Puskesmas Donomulyo yang telah menyediakan tempat dan waktu untuk membimbing dalam penyusunan.
7. Seluruh masyarakat yang datang ke poli umum Puskesmas Donomulyo yang telah bersedia menjadi responden penelitian
8. Serta rekan-rekan mahasiswa Prodi Keperawatan 3A yang banyak membantu kelancaran pembuatan KTI ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun, demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakannya.

Malang, 27 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Cover Dalam	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Curriculum Vitae.....	iv
Motto Dan Persembahan	v
Lembar Persetujuan	vi
Lembar Pengesahan	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Singkatan	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat bagi profesi keperawatan	4
1.4.2 Manfaat bagi peneliti yang akan datang	4
1.4.3 Manfaat bagi responden	5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan	6
2.1.1 Definisi Kepuasan.....	6
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	6
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan	8
2.1.4 Dimensi kepuasan	9
2.1.5 Klasifikasi Kepuasan.....	11
2.1.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan	12
2.2 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	15
2.2.2 Pihak yang Berhubungan dengan Pelayanan Kesehatan.....	16
2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan kesehatan	19
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	21
2.3 Puskesmas	23

2.3.1 Puskesmas dalam Sistem JKN.....	25
2.3.2 Pelayanan Kesehatan Puskesmas	26
2.4 Unit Rawat Jalan.....	24
2.5 Kerangka Konsep	28

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Kerangka Kerja	30
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Sampling.....	32
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	32
3.4.2 Definisi Operasional.....	33
3.5 Pengumpulan Data dan Analisa Data	35
3.5.1 Proses Pengumpulan Data.....	35
3.5.2 Analisa Data	37
3.6 Etika Penelitian	40

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	42
4.1.2 Data Umum	43
4.1.3 Data Khusus.....	45
4.2 Pembahasan.....	47

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA.....	57
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	59
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	28
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.....	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	45
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Pelayanan <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Emphaty</i> , dan <i>Tangibel</i>	46

DAFTAR SINGKATAN

Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
ICM	: <i>International Confederation of Midwife</i>
Kemkes RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
SOP	: <i>Standard Operational Procedure</i>
UU	: Undang – Undang
WHO	: <i>World Health Organization</i>
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Penelitian	59
Lampiran 2. Kisi Kisi Kuesioner	60
Lampiran 3. Lembar Kuesioner.....	61
Lampiran 4. PSP Untuk Mengikuti Penelitian	65
Lampiran 5. Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 6. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	68
Lampiran 7.Tabulasi Data Umum Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan	69
Lampiran 8.Tabulasi Data Khusus Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan	71
Lampiran 9.Tabulasi Data Khusus Per Sub Variabel Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan	75
Lampiran 10.Crosstab Data Umum Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	85
Lampiran 11. Surat Pengantar Penelitian	86
Lampiran 12. Surat Balasan dan Ijin Penelitian dari Bakesbangpol.....	87
Lampiran 13. Surat Balasan dan Ijin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kab. Malang	88
Lampiran 14. Surat Balasan dan Ijin Penelitian dari Puskesmas	89
Lampiran 15. Lembar Konsultasi Pembimbing I.....	90
Lampiran 16. Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	91
Lampiran 17 Bukti Revisi Ujian KTI.....	92
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian	93

ABSTRAK

Usantika, Didin. 2019. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Donomulyo Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang.** Karya tulis ilmiah. Program Studi Keperawatan Poltekkes RS. dr. Soepraoen Malang. Pembimbing I Ns. Amin Zakaria, S.Kep., M.Kes, Pembimbing II Ns. Kumoro Asto L, M.Kep

Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Salah satu penyebabnya adalah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli umum Puskesmas Donomulyo Kecamatan Donomulyo

Metode penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif. Populasinya adalah seluruh pasien yang datang ke poli umum Puskesmas Donomulyo Kecamatan Donomulyo Kabupaten Malang. Metode sampling yang digunakan adalah *Purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden. Data diambil menggunakan kuesioner pada Mei 2019. Hasil penelitian dianalisis dengan analisis univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan hampir sama. Pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 23 responden (48%), kategori puas sebanyak 25 responden (52%) dan tidak satupun responden yang merasa sangat tidak puas dan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum. Hal ini diduga terjadi karena beberapa faktor seperti perbedaan pendidikan, perbedaan pekerjaan, perbedaan jenis kelamin dan layanan yang diperoleh.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar puskesmas melakukan pengukuran tingkat kepuasan secara berkala guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Usantika, Didin. 2019. **The description of patient's satisfaction level public health service in Donomulyo Health Center, Donomulyo District, Malang Regency.** Scientific papers. Health Polytechnic dr. Soepraoen Malang Nursing Program. Supervisor I Ns. Amin Zakaria, S.Kep., M.Kes, Advisor II Ns. Kumoro Asto L, M.Kep

Lack of patient satisfaction can lead to a loss of patient confidence in the puskesmas. One of the causes of loss trust is the quality of health services provided by the government still unable to meet what the people expect. The purpose of this study is to describe the patient satisfaction level of public poly services in *Donomulyo Health Center, Donomulyo District, Malang Regency*.

The research method used by the author is a qualitative descriptive method. The populations are all patients who came to the public poly in *Donomulyo Health Center, Donomulyo District, Malang Regency*. The sampling method was used Purposive sampling with total sample 48 respondents. The data were taken through questionnaire. The results were analyzed by uni variate analysis.

The result show that Patient Satisfaction Level of the health services at the *Donomulyo Health Center* are almost the same. In the class of dissatisfaction as many as 23 respondents (48%), the class of satisfaction was 25 respondents (52%) and none of the respondents felt very dissatisfied and very satisfied with the health services in the public poly of *Donomulyo Health Center*. This is thought to occur due to several factors such as differences in education, work, gender and services obtained.

Based on the results of the study, the authors suggest that the *Health Center* measure satisfaction levels regularly to improve patient satisfaction.

Keywords: satisfaction, health services