

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
DI UNIT POLI UMUM PUSKESMAS
DINOYO MALANG**



**OLEH
MEGA PUSPITA
NIM 15.1.153**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN
DI UNIT POLI UMUM PUSKESMAS
DINOYO MALANG**

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



**OLEH
MEGA PUSPITA
NIM 15.1.153**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Puspita
Tempat/tanggal lahir : Malang, 30 Mei 1997
NIM : 15.1.153
Alamat : Jl. Kerto sariro No. 21 Malang

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 di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 26 Oktober 2017

Yang Menyatakan



Mega Puspita
NIM 15.1.153

CURRICULLUM VITAE

N a m a : Mega Puspita

Tempat Tgl. Lahir : Malang, 30 Mei 1997

Alamat Rumah : Jl Kerto Sariro No 21 Malang

Nama Orang Tua

Ayah : Drs. Mansur

Ibu : Siti Muawanah

Riwayat Pendidikan

SD : SDN KETAWANGGEDE 1

SMP : SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL

SMA : SMKN TARUNA 13 MALANG

LEMBAR PERSEMBAHAN

*“Dengan niat yang kuat, usaha yang keras dan doa yang tak ada henti
niscaya kesuksesan bisa kita raih”*

“Semoga Allah senantiasa meridhoi setiap langkah yang kita jalani”

*“Berhenti mencemaskan pendapat orang lain padamu, menjalani hidup
Tidak ada hubungannya dengan pendapat orang lain”*

Bismillahirrohmanirohhim

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah, Kupersembahkan Karya yang Sederhana ini Kepada:

- 1. Kepada Allah SWT atas rahmat dan Hidayahnya yang telah diberikan kepadaku, yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini*
- 2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, memberikan banyak kasih sayang, banyak memberikan doa, membimbing dan selalu memberi dorongan moral maupun material*
- 3. Dosen Pembimbing 1 Pak Ardholes Wahyu K yang selalu memberikan bimbingan dan memotivasi dalam pengerjaan karya tulis ini.*
- 4. Dosen Pembimbing 2 Pak Bayu Budi L yang selalu memberikan bimbingan dan memotivasi dalam pengerjaan karya tulis ini.*
- 5. Para Dosen Poltekkes RS dr. Soepraeon yang selama ini banyak memberikan ilmu dan pengalamannya. Terutama untuk bu Aloysia selaku pembimbing akademik yang saya cintai.*
- 6. Semua teman-teman yang selalu mensupport, menemani dan memotivasi dalam pengerjaan karya tulis ini.*
- 7. Semua Petugas kesehatan Poli Umum dan staf yang telah membantu jalanya penelitian.*
- 8. Semua responden yang telah membantu jalanya penelitian ini.*
- 9. Terimakasih untuk Ciputra yang telah mensupport saya dalam melakukan penelitian ini.*

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal 21 Maret 2018

Oleh:

Pembimbing I



Ardhiles Wahyu K, S.kep., Ners, M.kep

Pembimbing II



Bayu Budi L, S.kep., Ners, M.kep

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 21 Maret 2018

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda tangan
Ketua	: Aloysia Ispriantari, M.Kep 
Anggota	: 1. Apriyani Puji H, M.kep 
	: 2. Bayu Budi L, M.Kep 

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan



Kumoro Asto Lenggono, S.kep., Ners, M.kep

ABSTRAK

Puspita, Mega. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Keperawatan Poltekkes Rs Dr Soepraoen Malang. Pembimbing I Ardhiles Wahyu K, S.kep., Ners, M.kep, Pembimbing II Bayu Budi L, S.kep., Ners, M.kep.

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Fenomena yang terjadi pada saat ini pada pelayanan kesehatan di puskesmas masih di temukan bentuk-bentuk ketidak puasan pasien dari segi sarana prasarana, fasilitas, maupun dari jumlah tenaga kesehatan yang terbatas. Oleh karena itu, petugas kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. populasinya adalah seluruh pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang. Metode sampling yang digunakan adalah konsekutif sampling dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden yaitu sebagian pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, pada bulan Januari 2018. Data penelitian ini diambil dengan menggunakan kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas yaitu 46 responden (57%), dan hampir dari setengah pasien merasa sangat puas yaitu 27 responden (37%) dan sebagian kecil responden merasa tidak puas yaitu 7 responden (9%).

Melihat hasil penelitian ini maka perlu di tingkatkan lagi kualitas pelayanan *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, dan *sincerity* perawat. Hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas khususnya Poli Umum.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan pasien, Pelayanan Kesehatan, puskesmas

ABSTRACT

Puspita, Mega. (2018). Description of Patient Satisfaction Level About Health Service in General Clinic of Public Health Center of Dinoyo Malang. Scientific Paper. Study Program of Nursing, Health Polytechnic of Rs Dr Soepraoen Malang. Supervisor (I) Ardhiles Wahyu K, S.kep., Ners, M.kep, Supervisor (II) Bayu Budi L, S.kep., Ners, M.kep.

Patient satisfaction is an indicator of service quality that provided by the health officer. Nowadays, the phenomenon about patient dissatisfaction in Public Health Center are still found such as infrastructures, facilities, and the limited number of health officer. Therefore, the health officer in Public Health Center are required to provide good service quality. This study aimed to understand the patient satisfaction level about health service in Health Public Center of Dinoyo Malang.

Research design that used in this study was descriptive research. The population of this research were all of outpatient in General Clinic of Public Health Center of Dinoyo Malang. Sampling method that used in this study was consecutive sampling with total number of sample were 80 respondents, who were part of outpatient in General Clinic of Public Health Center of Dinoyo Malang, in January 2018. This research data was obtained by using questionnaire.

The result of study showed, among 80 respondents, almost half of patients that were 46 respondents (57%) stated that they were satisfied and 27 respondents (37%) stated that they were very satisfied and the rest of patient that were 7 respondents (9%) stated that they were dissatisfied.

Based on this study, the health service in Public Health Center of Dinoyo Malang should be improved, such as their caring service, collaboration, speed, empathy, courtesy, and nurse sincerity. These should improve the patients satisfaction level in Public Health Center of Dinoyo Malang, especially in general clinic.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Health Service, Public Health Center

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penatkan kehadiran Allah SWT, karna berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk 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 Letkol Ckm Arif Effendi, SH, S.Kep., SMPH, MM selaku Direktur Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
2. Bapak dr. Bayu Tjahjawibawa, selaku kepala UPT Puskesmas Dinoyo Malang.
3. Bapak Kumoro Asto Lenggono, S.kep., Ners, M.Kep selaku Ka Prodi Keperawatan Poltekkes RS dr. Soepraoen Malang.
4. Bapak Ardhiles Wahyu K, S.Kep., Ners, M.Kep selaku bimbingan I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Bayu Budi L, S.Kep., Ners, M.Kep selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terwujudnya proposal Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Bapak/Ibu responden yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Keperawatan dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

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, Maret 2018

penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Cover dalam	ii
Lembar Pernyataan	iii
Curricullum Vitae	iv
Lembar persembahan.....	v
Lembar persetujuan	vi
Lembar Pengesahan.....	vii
Abstrak.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Singkatan dan Lambang	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Puskesmas	7
2.1.1 Definisi Puskesmas	7
2.1.2 Wilayah Kerja dan Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas ...	7
2.1.3 Fungsi Dan Peran Puskesmas	8
2.1.4 Ruang Lingkup Pelayanan	11
2.1.5 Tata Kerja.....	11
2.1.6 Kedudukan Puskesmas.....	12
2.1.7 Struktur Organisasi.....	12
2.1.8 Manajemem Pelayanan Puskesmas	13
2.1.9 Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	14
2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	16
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	17
2.2.3 Indeks Kepuasan Pasien	21
2.2.4 Teknik Pengukuran kepuasan	24
2.3 Kerangka Konsep	27
2.4 Deskripsi kerangka konsep.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Kerangka Kerja (<i>Frame</i>).....	30
3.3 <i>Populasi, Sampel dan Sampling</i>	31
3.3.1 <i>Populasi</i>	31

3.3.2	<i>Sampel</i>	31
3.3.3	<i>Sampling</i>	31
3.3.4	Besar sampling.....	32
3.4	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.4.1	Identifikasi <i>Variabel</i>	32
3.4.2	Definisi Operasional.....	33
3.5	Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	34
3.5.1	Proses Perijinan Penelitian.....	35
3.5.2	Pelaksanaan Penelitian.....	35
3.5.3	Pengolahan Data.....	36
3.5.4	Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.5.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
3.5.6	Analisa Data.....	38
3.6	Etika Penelitian / <i>Ethical Clearance</i>	39
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	42
4.1.2	Data Umum.....	42
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	43
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.1.3	Data Khusus.....	44
4.1.3.1	Data tentang kepuasan pasien.....	44
4.2	Pembahasan.....	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		
		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	29
Gambar 3.2 Kerangka Kerja	32
Gambar 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang	49
Gambar 12.1 Responden penelitian di poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.....	81
Gambar 12.2 Responden penelitian di poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.....	81
Gambar 12.3Peneliti dan pengurus Puskesmas Dinoyo Malang.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang ..	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi tentang <i>caring</i> perawat	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi tentang kolaborasi perawat.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi tentang kecepatan perawat	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi tentang empati perawat	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi tentang <i>courtesy</i> perawat	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi tentang <i>sincerity</i> perawat.....	47

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

= : Sama Dengan

% : Persentase

Dinkes : Dinas kesehatan

KIA : Kesehatan Ibu dan Anak

MBO : *Management by objectives*

Puskesmas: Pusat kesehatan masyarakat

Restra : Rencana strategis

RPJMD : Rencana Pembangunan Jangka Menengah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 jadwal penyusunan KTI.....	57
Lampiran 2 Surat permohonan menjadi responden.....	58
Lampiran 3 Penjelasan penelitian.....	59
Lampiran 4 lembar persetujuan menjadi responden.....	62
Lampiran 5 kisi-kisi kuisisioner.....	63
Lampiran 6 kuisisioner penelitian.....	65
Lampiran 7 hasil lembar dokumentasi.....	69
Lampiran 8 surat ijin penelitian dari institusi.....	77
Lampiran 9 surat ijin penelitian dari BANKESBAMPOL.....	78
Lampiran 10 surat ijin penelitian dari DINKES.....	79
Lampiran 11 surat keterangan akhir penelitian dari Puskesmas..	80
Lampiran 12 dokumentasi penelitian.....	81
Lampiran 13 lembar konsul KTI.....	82

