

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BULELENG III**



**OLEH
IDA AYU YUDIA PRATIDINA
NIM 1818011021**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**



**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BULELENG III**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Kedokteran**

**Oleh
Ida Ayu Yudia Pratidina
NIM 1818011021**

**JURUSAN KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

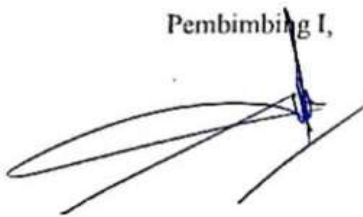
2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KEDOKTERAN**

Menyetujui

Pembimbing I,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several sweeping, overlapping strokes.

Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes.
NIP. 198103212008121003

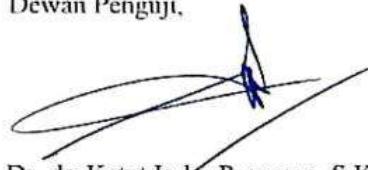
Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized, cursive script.

dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes.
NIP. 197906212008122002

Skripsi oleh Ida Ayu Yudia Pratidina ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 27 Desember 2021

Dewan Penguji,



Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes.
NIP. 198103212008121003

(Ketua)



dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes.
NIP. 197906212008122002

(Anggota)



Dr. dr. Komang Hendra Setiawan, S.Ked., M.Kes.
NIP. 198209302009121003

(Anggota)



Dr. dr. Made Budriawan, S.Ked., M.Kes., AIFO
NIP. 197705122005011002

(Anggota)

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI

Nomor: 6/UN48/PP/2021


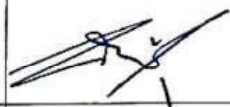


Pada hari ini: Senin tanggal 27 Desember 2021 jam 08.00 s/d 09.00 WITA, bertempat di Ruang Virtual Sidang Skripsi Fakultas Kedokteran telah dilaksanakan ujian skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ida Ayu Yudia Pratidina
N I M : 1818011021
Prodi : Kedokteran
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Buleleng III

Pembimbing I : Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes.
Pembimbing II : dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes.


dengan hasil: ~~ujian lulus tanpa revisi~~ / ujian lulus dengan revisi / ~~ujian diulang*)~~
selama - bulan terhitung dari tanggal 28 Desember 2021 sampai dengan 10 Januari 2022

Tim Penguji Skripsi:

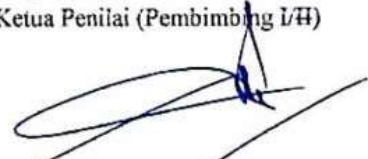
	Nama Penguji	NIP	Tanda Tangan
1.	Dr. dr. Komang Hendra Setiawan, S.Ked., M.Kes.	198209302009121003	
2.	Dr. dr. Made Budiawan, S.Ked., M.Kes., AIFO	197705122005011002	
3.	Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes.	198103212008121003	
4.	dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes.	197906212008122002	

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. dr. Made Kurnia Widiastuti Giri M.Kes
NIP. 198202172008122001

Singaraja, 27 Desember 2021
Ketua Penilai (Pembimbing I/II)


Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes
NIP. 198103212008121003

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Kedokteran
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar sarjana kedokteran

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 27 Desember 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes.
NIP. 198103212008121003



dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes.
NIP. 197906212008122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Kedokteran



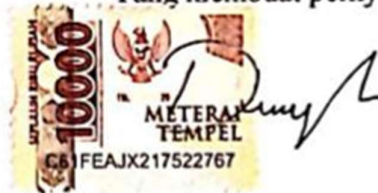
Prof. Dr. M. Ahmad Djefosugito, dr. Sp.OT(K), MHA, MBA, FICS
NIR. 1942062720180501380

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Buleleng III” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Ida Ayu Yudia Pratidina

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Buleleng III**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana kedokteran pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Ahmad Djojogugito, dr. Sp. OT (K), MHA, MBA, selaku Dekan Fakultas Kedokteran, atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. dr. Made Kurnia Widiastuti Giri, S.Ked., selaku Kepala Program Studi Kedokteran, atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. dr. Ketut Indra Purnomo, S.Ked., M.Kes., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, saran, petunjuk, ilmu dan motivasi serta memberi dorongan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. dr. Ni Putu Dewi Sri Wahyuni, S.Ked., M.Kes., selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staf dosen di Fakultas Kedokteran yang telah bersedia memberikan fasilitas, ilmu dan motivasi kepada penulis selama melaksanakan pembelajaran di bangku kuliah.
6. Seluruh pegawai Puskesmas Buleleng III yang telah bersedia mengizinkan, memberikan dan membantu dalam proses mendapatkan data.
7. Keluarga yang telah memberikan semangat, fasilitas, motivasi dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Angkatan Neocortex yang telah memberikan semangat, motivasi, informasi dan rasa kehangatan keluarga selama di bangku kuliah hingga saat ini.

9. Mahasiswa Fakultas Kedokteran, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 27 Desember 2021

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Deskripsi Teori.....	8
2.1.1 Pelayanan Kesehatan	8
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	8
2.1.1.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	9
2.1.1.3 Puskesmas	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.2.2 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan....	13
2.1.3 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan	20
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelayanan Kesehatan	20
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	21
2.1.3.3 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan....	23
2.2 Penelitian yang Relevan	24

2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.1.1 Tempat Penelitian	32
3.1.2 Waktu Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi Penelitian.....	34
3.3.2 Sampel dan Besar Sampel Penelitian.....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Variabel Penelitian	37
3.5 Definisi Operasional.....	38
3.6 Alat dan Bahan Penelitian.....	40
3.6.1 Instrumen Penelitian	40
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.7 Prosedur Pengambilan Data.....	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	49
4.2 Karakteristik Subjek Penelitian.....	50
4.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	51
4.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensinya	52
1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	53
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	55
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	57
5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	58
4.5 Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Subjek Penelitian	60

1. Usia	60
2. Jenis Kelamin	61
3. Pendidikan	62
4. Pekerjaan	63
5. Jaminan Kesehatan	64
BAB V PEMBAHASAN	658
5.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Secara Umum	66
5.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensinya	67
1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	68
2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	69
3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	71
4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	73
5. Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	74
5.3 Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Subjek Penelitian	76
1. Usia	76
2. Jenis Kelamin	77
3. Pendidikan	78
4. Pekerjaan	79
5. Jaminan Kesehatan	79
5.4 Keterbatasan Penelitian	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
JADWAL PELAKSANAAN	88
LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP	137

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 3.2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 3.3 Konversi Distribusi Butir Soal.....	42
Tabel 3.4 Uji Validitas.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Subjek Penelitian.....	51
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	52
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible.....	53
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability.....	54
Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability....	55
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	56
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	56
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance.....	57
Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance..	58
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy.....	58
Tabel 4.13 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy.....	59
Tabel 4.14 Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia (Tabel 2x3).....	61
Tabel 4.15 Hasil Fisher Exact Test Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.16 Hasil Fisher Exact Test Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.17 Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan (Tabel 2x3).....	63
Tabel 4.18 Hasil Fisher Exact Test Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.19 Hasil Fisher Exact Test Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.20 Hasil Fisher Exact Test Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jaminan Kesehatan.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Distribusi tingkat kepuasan secara umum.....	52
Gambar 4.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible.....	54
Gambar 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability.....	55
Gambar 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	57
Gambar 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance.....	58
Gambar 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Permohonan Data untuk Survei Pendahuluan	89
Lampiran 02. Permohonan Ijin Penelitian	90
Lampiran 03. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Buleleng	91
Lampiran 04. Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari Puskesmas Buleleng III	92
Lampiran 05. <i>Informed Consent</i>	92
Lampiran 06. Kuesioner.....	94
Lampiran 07. Uji Validitas.....	96
Lampiran 08. Uji Reliabilitas	97
Lampiran 09. Hasil Olah Data Karakteristik Subjek Penelitian.....	98
Lampiran 10. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan.....	103
Lampiran 11. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	109
Lampiran 12. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	113
Lampiran 13. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	117
Lampiran 14. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	121
Lampiran 15. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	125
Lampiran 16. Hasil Olah Data Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Subjek Penelitian	129
Lampiran 17. Dokumentasi.....	136