

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS TIKALA BARU
KOTA MANADO**

SKRIPSI

TIRZA ESTER SALMON

15061207



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TIKALA BARU KOTA
MANADO**

Yang disusun dan diajukan oleh :

TIRZA ESTER SALMON

15061207

Telah dipertahankan didepan TIM penguji Ujian Skripsi

pada tanggal 29 Juli 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

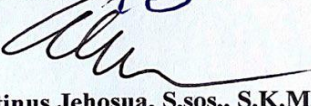
Dosen Penguji 1 :


(Syenshie V. Wetik, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.J)

Dosen Penguji 2 :


(Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep)

Dosen Penguji 3 :


(Agustinus Jehosua, S.sos., S.K.M., M.Si)

MENGETAHUI,

Dekan Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle Manado

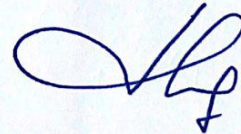


Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

Ketua Program Studi

Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle Manado



Helly Budiawan, S.Kep.,Ns., M.Kes

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TIKALA BARU KOTA
MANADO**

Nama : Tirza Ester Salmon

NIM : 15061207

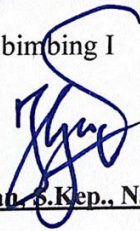
Fakultas : Keperawatan

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

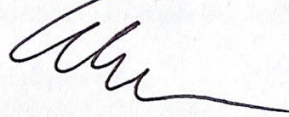
Manado, Juli 2020

Pembimbing I



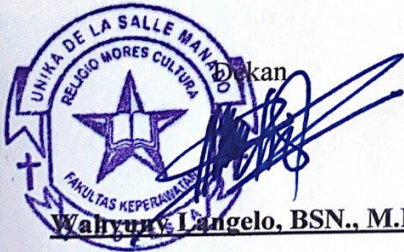
Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep

Pembimbing II

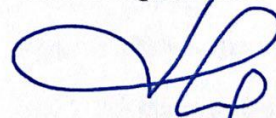


Agustinus Jehosua, S.sos., S.K.M., M.si

Mengetahui,



Ketua Program Studi



Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai paraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 17 Agustus 2020

Mahasiswa,



Nama : Tirza Ester Salmon

Nim : 15061207

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TIKALA BARU

Tirza Salmon¹., Kerangan Johanis²., Jehosua Agustinus³

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado

Email : tirzasalmon09@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok, dikembangkan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan kualitas pelayanan kepada individu. Puskesmas harus memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

satunya.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

Metode: Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelasional dengan metode pendekatan *cross sectional* dengan jumlah responden 80 responden. Peneliti memilih desain penelitian *cross sectional* dikarenakan peneliti ingin meneliti variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dalam waktu bersamaan dikarenakan keterbatasan waktu.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menggunakan uji *chi square* di peroleh nilai p value sebesar 0,005 dengan $\alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien

Referensi: 4 buku, 6 situs web resmi, 18 jurnal

AN ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND PATIENTS SATISFACTION AT PUSKESMAS TIKALA BARU

Tirza Salmon¹., Kerangan Johanis²., Jehosua Agustinus³

Faculty of Nursing, Universitas Katolik De La Salle Manado

Email : tirzasalmon09@gmail.com

Abstract

Background : Health is an important part of human life. Therefore, all efforts are made by all policy makers to form a quality and satisfying public service facility. Puskesmas is a form of service facility, which aims to bring health services closer to the community..

To realize a good health status in a society, health development is needed that is able to increase awareness, willingness and ability to live healthy, so that it becomes an investment in the development of a nation. Therefore, health facilities are needed to help the community in preventing and handling health problems, including through Puskesmas (Community Health Center).

Objective : This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Tikala Baru Community Health Center..

Method : This research is a quantitative study using a correlational research design with a cross sectional approach with a total of 80 respondents. The researcher chose a cross sectional study design because the researcher wanted to examine the independent variable, namely the quality of health services and the dependent variable, namely patient satisfaction at the same time due to time constraints.

Result : This shows that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is a relationship between service quality and patient satisfaction at Tikala Baru Community Health Center.

Conclusion : There is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Tikala Baru Community Health Center.

Keywords: Service quality, patient satisfaction

References: 4 books, 6 official websites, 18 journals

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul *‘Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado’* Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado. Selama penyusunan skripsi penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat di atasi penulis berkat adanya bantuan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof., Dr., Johanis Ohoitumur, MSC, selaku Rektor Unika De La Salle Manado
2. Wahyuni Langelo, BSN., M.kes, selaku Dekan Unika De La Salle Manado
3. Johanis Kerangan S.Kep., Ns., M.kep, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Agustinus Jehosua S.K.M., S.Sos., Msi., selaku Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi penelitian ini.
5. Helly Budiawan S.kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Orangtua, kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan, dorongan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kejanggalan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Manado, 27 Agustus 2020

Tirza E. Salmon

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| Halaman Cover | i |
| Lembar Persetujuan | ii |
| Lembar Pengesahan | iii |
| Lembar Orisinalitas | iv |
| Kata Pengantar | vi |
| Abstrak | vii |
| Abstract | viii |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar | xii |
| Daftar Bagan | xiii |
| Daftar Lampiran | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pelayanan Kesehatan | 4 |
| 2.2 Kepuasan Pasien | 5 |
| 2.3 Penelitian Terkait | 8 |

| | |
|--|----|
| 2.4 Aplikasi Teori Keperawatan | 14 |
| BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DEFINISI OPERASIONAL | |
| 3.1 Kerangka Konsep | 18 |
| 3.2 Hipotesis | 19 |
| 3.3 Definisi Operasional | 19 |
| BAB IV METODOLOGI PENELITIAN | |
| 4.1 Desain Penelitian | 21 |
| 4.2 Lokasi Penelitian | 21 |
| 4.3 Waktu Penelitian | 21 |
| 4.4 Populasi | 22 |
| 4.5 Sampel | 22 |
| 4.6 Instrumen Penelitian | 22 |
| 4.7 Pengumpulan Data | 23 |
| 4.8 Pengolahan Data | 23 |
| 4.9 Etika Penelitian | 24 |
| BAB V HASIL PENELITIAN | |
| 5.1 Gambaran umum lokasi penelitian | 26 |
| 5.2 Hasil Analisa Data | 26 |
| 5.3 Karakteristik Demografi Responden | 28 |
| 5.4 Hasil analisa Univariat | 30 |
| 5.5 Hasil analisa Bivariat | 31 |
| BAB VI PEMBAHASAN | |
| 6.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tikala Baru | 34 |
| 6.2 Kepuasan Pasien | 35 |
| 6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tikala Baru | 36 |

BAB VII PENUTUP

| | |
|----------------|----|
| 7.1 Kesimpulan | 40 |
| 7.2 Saran | 40 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN