

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
LANSOT TOMOHON**

SKRIPSI

NOFERNI NENI LOWAY

16161155



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

2018

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS
LANSOT TOMOHON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Katolik De La
Salle Manado

NOFERNI NENI LOWAY

16161155



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

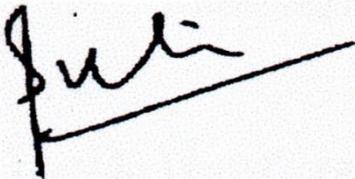
**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
LANSOT TOMOHON**

Nama : Noferni Neni Loway
Nim : 16161155
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyetujui,

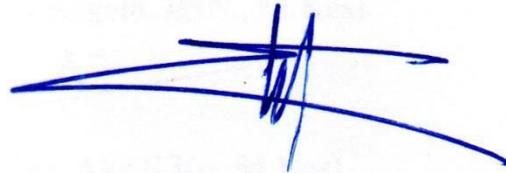
Manado, 26 juli 2018

Pembimbing I



Dr. Julianus. Ake S.Kp., M.Kes

Pembimbing II



Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS

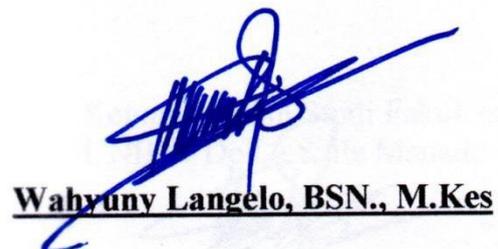
Mengetahui

Dekan



Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
LANSOT TOMOHON**

Yang disusun dan diajukan oleh:

NOFERNI NENI LOWAY

NIM 16161155

Telah dipertahankan didepan TIM Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 26 Juli 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENYAJI

1. Dosen Penguji 1 : (Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes)

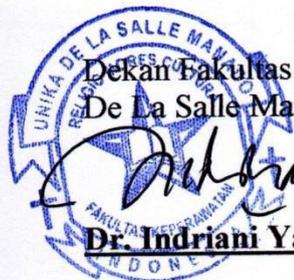


2. Dosen Penguji 2 : (Dr. Julianus. Ake S.Kp.,M.Kes)



3. Dosen Penguji 3 : (Natalia Rakinaung, S.Kep.,Ns.,MNS)

Mengetahui,



Dekan Fakultas Keperawatan UNIKA
De La Salle Manado

Dr. Indriani Yauri, MN

Ketua Program Studi Fakultas Keperawatan
UNIKA De La Salle Manado

Wahyuni Langelo, BSN., 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 dari orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah diperoleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, Juli 2018

Mahasiswa



Nama : Noferni Neni Loway

NIM : 16161155

Program Studi: Sarjana Keperawatan

Program: Ilmu Keperawatan

Fakultas: Keperawatan Unika DLSM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat tuntunan dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisi Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lansot Tomohon”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari betapa berharganya setiap bimbingan, bantuan, motivasi, perhatian, serta dukungan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan rasa hormat perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Dr. Indriani Yauri, MN, Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado
3. Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes, Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kes, Dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan serta memberi motivasi yang baik kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini.
5. Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS, Dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan serta memberi motivasi yang baik kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Johanis Kerangan , S.Kep, Ns, M.Kep, Dosen pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan dukungan dan motivasi kepada

penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik De La Salle Manado

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, ilmu dan arahan selama proses perkuliahan.
8. Spesial untuk suami ,anak-anak dan orang tua serta kakak yang sudah memberikan dorongan,doa,perhatian kasih sayang dan motivasi kepada penulis selama kuliah dan selama penelitian sampai penyusunan skripsi.
9. Kepala Puskesmas Lansot dan staf Puskesmas yang sudah membantu penulis selama penelitian sampai penyusunan skripsi.
10. Teman-teman kelas ekstensi Keperawatan angkatan 2016 Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah bekerja sama, mendukung dan berjuang bersama-sama selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang sudah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.

Akhir kata, terlepas dari banyak nya keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini sekali lagi penulis sangat berterima kasih pada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Tuhan memberkati.

Manado, April 2018

Penulis

ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGANKEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS LANSOT

Loway, Noferni¹,, Ake, Julianus²,, Rakinaung, Natalia³.
Universitas Katolik De La Salle Manado
Email: noferniloway@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit . Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien .

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Lansot Tomohon.

Metode : Penelitian yang digunakan adalah deskriptif cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lansot Tomohon. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang di Puskesmas Lansot Tomohon populasi sebanyak 35 orang dengan besar sampel 35 orang menggunakan teknik *total sampling*. Analisa bivariante yang digunakan adalah uji statistik *Chi-square* dengan tingkat kepercayaan CI: 95% atau $\leq 0,05$

Kesimpulan: Berdasarkan dari uji statistik menggunakan *Chi-square*, diperoleh p value = 0.000 (≤ 0.05) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Tomohon.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 14 Jurnal Tahun 2013-2017 dan 4 Buku Tahun 2011-2014

DAFTAR ISI

SKRIPSI	I
SKRIPSI	I
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	II
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	III
LEMBAR ORIGINALITAS	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XIVI
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan	3
Pertanyaan penelitian	3
Ringkasan Bab	4
BAB II TINJAUAN TEORI	6
Pelayanan kesehatan di Puskesmas	6
Kepuasan Pasien	9
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	11
Penelitian Terkait	13
Teori Keperawatan Jane Watson	20
BAB III KERANGKA TEORI	30
Kerangka Konsep	30
Hipotesis	31
Definisi Operasional	33
BAB IV METODE PENELITIAN	33
Desain Penelitian	33
Lokasi Penelitian	33

Waktu Penelitian	33
Populasi	33
Sampel	34
Instrumen Penelitian	34
Pengumpulan Data	35
Analisa Data	37
Etika Penelitian	37
BAB V HASIL PENELITIAN	39
Hasil Analisa Univariat	39
Hasil Analisa Bivariat	40
BAB VI PEMBAHASAN	42
Gambaran Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lansot Tomohon	42
Gambaran Kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Tomohon	43
Hubungan antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Lansot	44
Keterbatasan Penelitian	45
BAB VII PENUTUP	46
Kesimpulan	46
Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Tabel Penelitian Terkait	15
Tabel 2. Definisi Operasional	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Teori Jean Watson	21
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Curriculum vitae

Lampiran 2. Surat permohonan uji validitas dan uji reliabilitas

Lampiran 3. Surat permohonan pengambilan data

Lampiran 4. Informasi pelaksanaan penelitian

Lampiran 5. Lembar persetujuan (*inform consent*)

Lampiran 6. Lembar kuesioner penelitian a

Lampiran 7. Lembar kuesioner penelitian b

Lampiran 8. Master tabel

Lampiran 9. Uji Chi-Square

Lampiran 10. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Lampiran 11. Surat keterangan selesai penelitian

Lampiran 12. Lembar persetujuan ujian proposal

Lampiran 13. Lembar persetujuan ujian skripsi

Lampiran 14. Lembar konsultasi dosen pembimbing i

Lampiran 15. Lembar konsultasi dosen pembimbing ii

