

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU  
KARANGANYAR**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**INDAH DIAN NOVITA SARI**  
**E2016022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV FISIOTERAPI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
SURAKARTA  
2020**

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU  
KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Kesehatan  
pada Program Studi DIV Fisioterapi Universitas 'Aisyiyah Surakarta**



**Oleh**

**INDAH DIAN NOVITA SARI**  
**E2016022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV FISIOTERAPI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2020**

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU  
KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Kesehatan  
pada Program Studi DIV Fisioterapi Universitas 'Aisyiyah Surakarta**

**Oleh**

**INDAH DIAN NOVITA SARI  
E2016022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV FISIOTERAPI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU KARANGANYAR**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan Kesehatan pada Program Studi Diploma IV Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas 'Aisyiyah Surakarta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 12 Agustus 2020



Indah Dian Novita Sari  
E2016022

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas 'Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Dian Novita Sari  
NIM : E2016022  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul : Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Fisioterpi di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar.

Dengan ini menyatakan dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas 'Aisyiyah Surakarta atas skripsi saya beserta perangkat yang ada didalamnya demi pengembangan ilmu pengetahuan. Universitas 'Aisyiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Karanganyar

Pada Tanggal 12 Agustus 2020

Yang Menyatakan



(Indah Dian Novita Sari)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

### KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU KARANGANYAR

Dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada ujian sidang skripsi Program Studi  
DIV Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 12 Agustus 2020

Pembimbing I



Ari Sapti Mei Leni, SST.FT.,M.Or  
NIDN. 0605059001

Pembimbing II



Ipa Sari Kardi, M.Or, AIFO  
NIDN. 0603039301

Mengetahui  
Kaprodin DIV Fisioterapi



Ari Sapti Mei Leni, SST.FT.,M.Or  
NIDN. 0605059001

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul :

### KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU KARANGANYAR

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan Kesehatan pada Program Studi DIV Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Skripsi ini telah diujikan pada sidang ujian skripsi pada tanggal 20 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat/sah sebagai skripsi pada Program Studi DIV Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 12 Agustus 2020

Mengesahkan,

Penguji

1. Maskun Pudjianto, S.MPh., S.Pd, M.Kes  
NIDK. 9906000450

(.....)

2. Ari Sapti Mei Leni, SSt.FT., M.Or  
NIDN. 0605059001

(.....)

3. Ipa Sari Kardi, M.Or., AIFO  
NIDN. 0603039301

(.....)

Mengetahui

Kaprodi DIV Fisioterapi



Ari Sapti Mei Leni, SSt.Ft., M.Or  
NIDN. 0605059001

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala kepada-Nya kita menyembah dan meminta ampun atas khilaf yang telah kita lakukan. Shalawat serta salam tercurah kepada Rasulullah Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wassalam semoga kelak kita dikumpulkan dalam barisan beliau, yaitu orang-orang yang mendapat syafaat. Rasa syukur dan terima kasih penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Fisioterpi di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar."

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Riyani Wulandari, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
2. Ari Sapti Mei Leni, SSt.FT., M.Or, selaku Ketua Program Studi DIV Fisioterapi dan selaku pembimbing 1 yang selalu memberi bimbingan dan dengan sabar serta motivasi sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ipa Sari Kardi, M.Or., AIFO, selaku pembimbing II yang selalu memberi bimbingan serta arahan dengan sabar sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu Dosen Fisioterapi Universitas 'Aisyiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
5. Kepala Puskesmas yang sudah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar.

6. Yenny Herawati, AMF dan Emy Kuncorowati, AMF selaku fisioterapis di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar yang telah memberi do'a dan semangat.
7. Responden yang telah bersedia diteliti di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar.
8. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sri Martini dan Ayah Wahyono yang telah mendo'akan, memberi semangat dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik .
9. Saudara kandung saya Nayssila Prameswari dan Muhammad Raffi Al-Fatah serta Ardhian Yuda Subiakto, Amd. Kes yang telah banyak memberi do'a, semangatnya serta dukungan.
10. Semua keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan do'a.
11. Teman-teman prodi DIV Fisioterapi Universitas 'Aisyiyah Surakarta angkatan 2016-2017 yang banyak membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan milik Allah Subhanahu Wa Ta'alaa. Oleh karena itu, kritik dan saran yang menuju kesempurnaannya skripsi ini senantiasa penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Surakarta, 12 Agustus 2020

Penulis