

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CAWAS II**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi
Sarjana Keperawatan Universitas `Aisyiyah Surakarta**



Oleh :

Riska Meilinawati

C2018133

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS `AISYIYAH SURAKARTA
2022**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CAWAS II**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi
Sarjana Keperawatan Universitas `Aisyiyah Surakarta**



Oleh :

Riska Meilinawati

C2018133

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS `AISYIYAH SURAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CAWAS II

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan 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 karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas `Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 3 Agustus 2022

Ttd materai 10000

Riska Meilinawati
NIM C2018133

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas `Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Meilinawati

NIM : C2018133

Jenis Karya : Skripsi

Skripsi Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cawas II

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas `Aisyiyah Surakarta atas karya ilmiah 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 skripsi saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Surakarta

Pada tanggal : 3 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Ttd materai 10000

(Riska Meilinawati)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

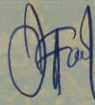
SKRIPSI DENGAN JUDUL :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CAWAS II

dinyatakan telah disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi Program Studi Sarjana
Keperawatan Universitas Aisyiyah Surakarta


Surakarta, 3 Agustus 2022

Pembimbing



Siti Fatmawati, S.Kep., Ns., M. Kep
NIDN : 0603018201

Mengetahui
Kaprodik Sarjana Keperawatan



Norman Wijaya Gati, S.Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. J
NIDN : 0615018601

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CAWAS II

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas `Aisyiyah Surakarta. Skripsi ini telah diujikan pada sidang ujian skripsi pada tanggal 3 Agustus 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat/sah sebagai skripsi pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas `Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 3 Agustus 2022

Mengesahkan,

- Penguji
1. Ika Silvitasari, S.Kep., Ns, M. Kep. (.....)
NIDN. 0602048604
 2. Tri Susilowati, S.Kep., Ns, M. Kep. (.....)
NIDN. 0621018203
 3. Siti Fatmawati, S.Kep., Ns, M. Kep. (.....)
NIDN. 0603018201

Mengetahui
Kaprod Sarjana Keperawatan

Norman Wijaya Gati, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp. Kep. J
NIDN. 0615018601

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cawas II”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas `Aisyiyah Surakarta. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari peran penting berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati serta rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Riyani Wulandari, S.Kep., Ns., M. Kep. selaku Rektor Universitas `Aisyiyah Surakarta
2. Ibu Sri Kustiyati, SST, M.Keb. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas `Aisyiyah Surakarta.
3. Ibu Norman Wijaya Gati, S.Kep., Ns., M. Kep. selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas `Aisyiyah Surakarta.
4. Ibu Siti Fatmawati, S.Kep., Ns., M. Kep. selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan motivasi yang diberikan.

5. Ibu Ika Silvitasari, S.Kep., Ns., M. Kep. selaku dosen penguji 1 (satu) atas bimbingan dan motivasi yang diberikan.
6. Ibu Tri Susilowati, S.Kep., Ns., M. Kep. selaku dosen penguji 2 (dua) atas bimbingan dan motivasi yang diberikan.
7. Segenap dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas `Aisyiyah Surakarta yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya kepada kami.
8. Seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas `Aisyiyah Surakarta.
9. Bapak Triyatno, SKM. selaku Kepala Puskesmas Cawas II beserta jajarannya yang telah mengijinkan peneliti melakukan penelitian.
10. Bapak Sumardi dan Ibu Saminah sebagai orang tua terimakasih keringat perjuangan demi terwujudnya sebuah harapan, serta ketiga saudara peneliti yang tidak lelah selalu memberi dukungan, dan mendoakan serta memberikan semangat agar peneliti segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Sdr. Rio Wahyu Nugroho, S.Psi yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan bantuan dan semangat kepada peneliti.
12. Kepada seluruh pasien di Puskesmas Cawas II.
13. Kepada responden yang telah meluangkan waktu dan berkontribusi dalam penelitian ini sehingga dapat terselesaikan.
14. Teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, terimakasih dukungan dan doanya.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi ilmu keperawatan.

Surakarta, 3 Agustus 2022

Riska Meilinawati