

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Clarisa Putri Duana Shinta**

**C2019022**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA**

**2023**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Clarisa Putri Duana Shinta**

**C2019022**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa penelitian dengan judul :

### HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR

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 dikemudian 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, 15 Juli 2023



Clarisa Putri Duana Shinta

C2019022

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Clarisa Putri Duana Shinta

NIM : C2019022

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Exklusif Royalty-Fee 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, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemegang hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 15 Juli 2023



Clarisa Putri Duana Shinta

C2019022

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR**

Dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada ujian Seminar Hasil Program Studi  
Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Surakarta, 15 Juli 2023  
Pembimbing



Ida Nur Imamah, S.Kep., Ns. M.Kep.  
NIDN 0620118704

Mengetahui  
Kaprosdi Sarjana Keperawatan



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

**PENGESAHAN PENGUJI**

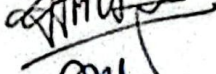
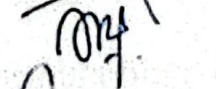
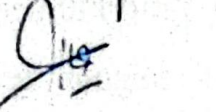
Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta. Skripsi ini telah diujikan pada sidang hasil pada tanggal 15 Juli 2023 dan telah dinyatakan memenuhi syarat/sah pada Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 15 Juli 2023

Mengesahkan,

- Penguji 1. Dewi Kartika Sari, S.Kep., Ns. M.Kep. (  )  
NIDN 0617068001
2. Irma Mustika Sari, S.Kep., Ns. M.Kep. (  )  
NIDN 0625048703
3. Ida Nur Imamah, S.Kep., Ns. M.Kep. (  )  
NIDN 0620118704

Mengetahui

Kaprodi Sarjana Keperawatan



Norman Wijaya Gati, S.Kep., Ns M. Kep., Sp.Kep.I

NIDN 0615018601

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar". Penulis proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Riyani Wulandari, S.Kep Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
2. Sri Kustiyati, SST, M.Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
3. Norman Wijaya Gati, S.Kep Ns., M.Kep., Sp.Kep.J selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
4. Ida Nur Imamah, S.Kep., Ns. M.Kep selaku pembimbing yang selalu memberikan dukungan dan arahan serta selalu membimbing dengan baik dan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dewi Kartika Sari, S.Kep., Ns. M.Kep selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan pada penulisan proposal ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Irma Mustika Sari, S.Kep., Ns. M.Kep selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan pada penulisan proposal ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh responden yang ada di Puskesmas Karanganyar yang telah meluangkan waktunya dan bersedia menjadi responden untuk penelitian ini.
8. Dosen Universitas 'Aisyiyah Surakarta yang telah memberikan masukan serta ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.
9. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung baik materil dan spiritual.
10. Teman – teman dekat saya yang selalu memberikan saya semangat dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi.

11. Beserta teman-teman 1 angkatan dalam melakukan penelitian hingga menulis skripsi ini atas kesetiakawanannya.

Penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk perbaikan proposal ini.

Surakarta, 22 Juni 2023



Clarisa Putri Duana Shinta

C2019022



# HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR

**Clarisa Putri Duana Shinta**

[clarisashinta1@gmail.com](mailto:clarisashinta1@gmail.com)

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan terhadap pasien merupakan faktor utama yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat. Puskesmas yang berjalan dan berkembang dengan baik tidak lepas dari adanya mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar. **Metode:** Pada penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional* dengan pendekatan deskriptif korelasi yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). **Hasil:** Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 98 responden dilakukan uji analisis data menggunakan *uji chi square* dengan  $\alpha = 0,05$  dengan taraf signifikan  $p < \alpha$ . Hubungan dengan kepuasan dengan pasien mutu pelayanan kesehatan dinyatakan  $p \text{ value} = 0,000$   $\alpha = 0,05$  dimana  $p < \alpha$  maka dinyatakan  $H_0$  ditolak atau ada hubungan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dinyatakan ada hubungan.

**Kata Kunci:** *Keputusan pasien dan Mutu Pelayanan*

# HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANGANYAR

**Clarisa Putri Duana Shinta**

[clarisashinta@gmail.com](mailto:clarisashinta@gmail.com)

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

## ABSTRACT

**Background:** The quality of service to patients is the main factor that can build public trust. Puskesmas that run and develop well cannot be separated from the quality of health services. Measuring the level of patient satisfaction cannot be separated from measuring the quality of health services. **Purpose:** Knowing the relationship between patient satisfaction level and quality of health services at the Karanganyar Health Center. **Methods:** In this study using the Cross Sectional method with a descriptive correlation approach, namely to find out the relationship between the independent variable (X) and the dependent variable (Y). **Results:** From the results of the research that was carried out on 98 respondents, a data analysis test was carried out using the chi square test with  $\alpha = 0.05$  with a significant level of  $p < \alpha$ . The relationship with patient satisfaction with the quality of health services is stated as  $p \text{ value} = 0.000$   $\alpha = 0.05$  where  $p < \alpha$  then it is stated that  $H_0$  is rejected or there is a relationship. **Conclusion:** Based on the results of the calculations that have been carried out, it shows that the level of patient satisfaction with the quality of health services is stated to have a relationship.

**Keywords:** *Patient satisfaction and service quality*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
PENGESAHAN PENGUJI .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Puskesmas .....	10
2. Mutu Pelayanan .....	12
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan.....	15
e. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan .....	15
f. Faktor Pengukuran Tingkat Mutu Pelayanan .....	16
g. Alat Ukur Tingkat Mutu Pelayanan.....	16
3. Kepuasan Pasien .....	17
B. Kerangka Teori .....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	24
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN .....	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
E. Instrumen Penelitian .....	30
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	30
G. Teknik dan Pengumpulan Data.....	31
H. Teknik Analisa Data .....	32
I. Jalannya Penelitian .....	34
J. Etika Penelitian Keperawatan .....	35
BAB IV .....	37

HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	37
B. Hasil Penelitian .....	38
1. Analisis Univariat .....	38
a) Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Karanganyar .....	38
b) Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Puskesmas Karanganyar .....	39
2. Analisis Bivariat .....	40
a) Uji Normalitas .....	40
b) Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar .....	41
C. Pembahasan .....	41
1. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Karanganyar .....	41
2. Mutu Pelayanan di Puskesmas Karanganyar .....	42
3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar .....	43
D. Keterbatasan Penelitian .....	48
BAB V .....	50
PENUTUP .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Daftar IKM Puskesmas di Karanganyar Tahun 2020-2021</i> .....	5
Tabel 3. 1 <i>Definisi Operasional Variabel</i> .....	28
Tabel 4.1 <i>Frekuensi Karakteristik Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien</i> .....	38
Tabel 4.2 <i>Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dimensi Tangible</i> .....	39
Tabel 4.3 <i>Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dimensi Reabiity</i> .....	39
Tabel 4.4 <i>Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dimensi Responsiveness</i> .....	39
Tabel 4.5 <i>Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dimensi Assurance</i> .....	40
Tabel 4.6 <i>Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dimensi Emphaty</i> .....	40
Tabel 4.7 <i>Uji Normalitas Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar</i> .....	40
Tabel 4.8 <i>Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar</i> .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan .....	55
Lampiran 2 Balasan Surat Izin Pendahuluan.....	56
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	57
Lampiran 4 Instrumen Penelitian .....	58
Lampiran 5 Lembar Kuisisioner Mutu Pelayanan .....	59
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Proposal/Skripsi.....	64
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	68
Lampiran 9 Analisa Coding Excel .....	69
Lampiran 10 Analisa Data Output SPSS .....	71
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian .....	76

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
BPPKPD	: Badan Pembinaan Pengelolaan Keuangan Pemerintahan Daerah
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
KKP-2017	: Kuesioner Kepuasan Pasien 2017
PERMENKES:	Peraturan Menteri Kesehatan
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan