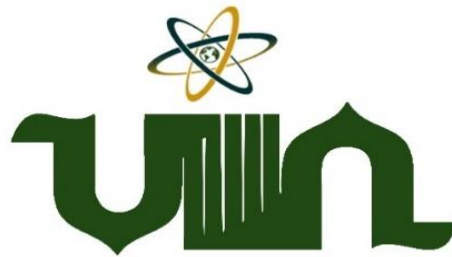


**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PUSKESMAS
DI INDONESIA (ANALISIS DATA SEKUNDER RISET KETENAGAAN
DI BIDANG KESEHATAN (RISNAKES) TAHUN 2017)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**



OLEH :

WIDYA ANANDA CLARISA

NIM. 0801182232

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PUSKESMAS
DI INDONESIA (ANALISIS DATA SEKUNDER RISET KETENAGAAN
DI BIDANG KESEHATAN (RISNAKES) TAHUN 2017)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M.)**



OLEH :

WIDYA ANANDA CLARISA

NIM. 0801182232

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PUSKESMAS
DI INDONESIA (ANALISIS DATA SEKUNDER RISET KETENAGAAN
DI BIDANG KESEHATAN (RISNAKES) TAHUN 2017)**

WIDYA ANANDA CLARISA

0801182232

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat, perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pengguna layanan. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas Di Indonesia dengan menggunakan data sekunder Risnakes tahun 2017. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada populasi dalam Risnakes 2017 yaitu sebanyak 149 puskesmas dengan 597 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas.

Kata Kunci: Pelayanan kesehatan, Kepuasan, Pasien

**DETERMINANTS OF PATIENT SATISFACTION IN COMMUNITY HEALTH
CENTER SERVICES IN INDONESIA (SECONDARY DATA ANALYSIS
OF MANPOWER RESEARCH IN THE HEALTH SECTOR
(RISNAKES) 2017)**

WIDYA ANANDA CLARISA

0801182232

ABSTRACT

Health services are an effort that is held jointly in health organizations to maintain and improve health, prevent, cure disease and restore the health of individuals, families, groups or communities. The quality of health services needs to be improved because the needs of the community and individuals for health are in accordance with standards by using resources in a reasonable, efficient, effective manner within the limited capabilities of the Government and the community, and carried out safely and satisfactorily in accordance with good norms and ethics so that people feel satisfied with them. services provided. The creation of service quality will certainly create service user satisfaction. Patients will assess the quality of service starting from the first time they arrive, the service process, the costs incurred, until the patient returns. If the perceived service is not as expected, then the patient is dissatisfied and ultimately will not be loyal to the puskesmas. This study aims to determine the determinants of patient satisfaction in health center services in Indonesia using secondary data from the 2017 Risnaskes. This research method was carried out using a quantitative approach. The population in this study refers to the population in the 2017 National Health Survey, namely 149 puskesmas with 597 respondents. The results of the study indicate that there is a relationship between patient satisfaction in puskesmas services.

Keywords: *Health Services, Patient Satisfaction, Patient.*

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Widya Ananda Clarisa
NIM : 0801182232
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)
Tempat/Tgl.Lahir : Manunggal, 10 Desember 2000
Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas
Di Indonesia (Analisis Data Sekunder Riset Ketenagaan
Di Bidang Kesehatan (Risnakes) Tahun 2017)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 01 Agustus 2023



Widya Ananda Clarisa
NIM. 0801182232

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Widya Ananda Clarisa

NIM : 0801182232

**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PUSKESMAS
DI INDONESIA (ANALISIS DATA SEKUNDER RISET KETENAGAAN
DI BIDANG KESEHATAN (RISNAKES) TAHUN 2017)**

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah di setujui, diperiksa dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UINSU Medan)

Medan, 01 Agustus 2023


Disetujui,

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Integrasi Keislaman



Putra Apriadi Siregar, S.K.M., M.Kes
NIP. 198904162019031014



Hery Sahputra, M.TH
NIP. 198706132019081001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PUSKESMAS
DI INDONESIA (ANALISIS DATA SEKUNDER RISET KETENAGAAN
DI BIDANG KESEHATAN (RISNAKES) TAHUN 2017)**

Yang Dipersiapkan dan Dipertahankan Oleh:

WIDYA ANANDA CLARISA

NIM. 0801182232

Telah Diuji Dan Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 01 Agustus 2023
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji



Nurhayati, S.Si.T, M.Si
NIP. 197205161993032004

Penguji I



Putra Apriadi Siregar, S.K.M., M.Kes
NIP. 198904162019031014

Penguji II



Nadva Ulfa Tanjung, S.K.M., M.K.M
NIP. 198809132020122012

Penguji Integrasi Keislaman



Hery Sahputra M.TH
NIP. 198706132019081001

Medan, 01 Agustus 2023
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Dekan



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag., M.Pd
NIP. 197107272007011031

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Widya Ananda Clarisa
Tempat/Tanggal Lahir : Manunggal, 10 Desember 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jalan Veteran Pasar 10 Desa Manunggal Kecamatan
Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Sumatera
Utara, Indonesia
No. HP : 081770173537
Alamat Email : widyaanandaclarisa10@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD (2006-2012) : SDS PAB 29
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SMP (2013-2015) : SMPN 1 LABUHAN DELI
SUMATERA UTARA
SMA (2016-2018) : SMAS PERTIWI MEDAN
STRATA 1 (2018-2023) : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA
UTARA

PENGALAMAN MAGANG

(2022) : Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “**Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas Di Indonesia (Analisis Data Sekunder Riset Ketenagaan Di Bidang Kesehatan (Risnakes) Tahun 2017**” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Shalawat dan salam juga tak lupa penulis hadiahkan teruntuk *Rasulullah saw*, semoga kita termasuk ke dalam umat yang kelak mendapat syafaatnya. Sebanyak-banyaknya ucapan terima kasih, sedalam-dalamnya cinta dari hati, serta setinggi-tingginya penghargaan penulis berikan kepada kedua orang tua, **Ayahanda** dan **Ibunda** tercinta, **Bapak Syafrizal** dan **Ibu Erna Endang Ningsih** atas doa dan dukungan yang tidak pernah berhenti dengan cara yang luar biasa. Baarakallahu fiikum umma wa abati.

Penulis juga mengucapkan terima kasih paling tulus tak terhingga kepada pihak-pihak yang membantu proses pengerjaan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

2. Bapak Prof. Dr. Mesiono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Hasrat Efendi Samosir, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Asnil Aidah Ritonga, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Irwansyah, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan Ilmu kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
7. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Sekretaris Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Putra Apriadi Siregar, SKM, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Hery Sahputra, M.TH selaku Dosen Pembimbing Kajian Integrasi Keislaman yang telah membimbing dan memberikan arahan kajian integrasi pada skripsi ini.
10. Ibu Nadya Ulfa Tanjung, S.K.M, M.K.M selaku Penguji Seminar Proposal Dan Sidang Munaqasyah yang telah memberikan berbagai masukan yang dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

11. Ibu Nurhayati, S.Si.T, M.Si selaku Ketua Penguji Sidang Munaqasyah yang telah memberikan berbagai masukan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
12. Ibu Zuhrina Aidha, S.Kep., M.Kes selaku Dosen Penasehat Akademik.
13. Kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. Teruntuk diri sendiri saya ucapkan terimakasih karena telah bertahan dan berjuang sejauh ini untuk memperoleh cita-cita yang diinginkan dan dengan niat membanggakan orang tua. Dengan terus bertahan dengan segala hal-hal pelik yang terjadi dalam hidupmu, rasa lelah yang menimbulkan keinginan untuk menyerah, semangat dan terus berjuang untuk masa depan yang lebih baik. Hal-hal baik menantimu di depan sana.
15. Teristimewa Kakak dan Adik Kandung saya Novi Eliza Poetri dan Anindita Kirana Dewi yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
16. Teristimewa Seluruh keluarga yang sangat saya sayangi dan cintai yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
17. Teristimewa manusia random aku Dara Chania Azizi, terimakasih telah membersamai sampai akhir perkuliahan ini. Terimakasih atas antusiasnya dan sudah ikhlas direpotkan oleh saya. Terimakasih karena selalu berada di sampingku dan terimakasih untuk setiap hal yang kita lakukan sama-sama baik dari hal yang menyenangkan sampai hal yang menyedihkan dan menjadi keluarga baru.

18. Teristimewa 2 manusia baikku Cindy Rosilawati S.KM dan Ika Putri Salsabila, terimakasih sudah menjadi manusia baik yang pernah aku kenal. Terimakasih untuk doa, bantuan dan dukungannya sampai hari ini.
19. Kepada sahabat-sahabatku Nabila Alifah Shalshabilla S.Psi dan Alda Agusriaina. Saya mengucapkan terima kasih atas setiap semangat dan dukungan yang tidak pernah putus mulai dari masa awal kuliah hingga saat ini.
20. Teruntuk teman-teman baik ku Hafizhah Ananda S.KM, Namira Zulaika S.KM, Dea Riska Ananda Sipahutar, Siti Maharani Siregar S.KM, Siti Farah Dita S.KM, Siti Zulkhairani S.KM, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
21. Seluruh teman-teman seperjuangan di kelas IKM-10 dan di peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan angkatan 2018, terimakasih kisah suka dan duka selama menempuh perkuliahan.
22. Seluruh teman-teman seperjuangan di KKN, PBL, dan LKP terimakasih atas perjuangan dan kebersamaannya.
23. Terimakasih kepada Canva Narendra, Kafi Sangkala, Aralya Rylie Milano sudah menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
24. Teruntuk Mixue, Yes 248, dan K3 Mart terimakasih sudah menjadi tempat ternyaman untuk saya dalam mengerjakan skripsi ini.
25. Teruntuk Exo, Nadin Amizah, Sal Priadi, Batas Senja, Tulus, Yura Yunita dan Sheila On 7. Terimakasih sudah menciptakan lagu-lagu hebat yang sudah menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan rahmat-Nya bagi kita semua. Maka dari itu penulis menyadari atas segala keterbatasan dan kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dengan penuh harapan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 01 Agustus 2023



Widya Ananda Clarisa
NIM. 0801182232



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Umum.....	10
1.3.2 Tujuan Khusus	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.2 Manfaat Ilmiah.....	11
1.4.3 Manfaat Institusi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Puskesmas	12
2.1.1 Defenisi Puskesmas.....	12
2.1.2 Pelayanan Puskesmas.....	13
2.1.3 Fungsi Puskesmas	14

2.1.4 Visi Puskesmas	15
2.1.5 Misi Puskesmas	16
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan Pasien	25
2.3.1 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Perasaan Puas Pada Pasien.....	29
2.4 Kajian Integrasi Keislaman.....	40
2.4.1 Pelayanan Puskesmas.....	40
2.4.2 Kepuasan Pasien.....	44
2.5 Kerangka Teori	51
2.6 Kerangka Konsep.....	54
2.7 Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Desain Penelitian	56
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel.....	56
3.3.3 Variabel Penelitian	57
3.4 Defenisi Operasional	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.5.1 Jenis Data	62
3.5.2 Instrumen Penelitian.....	62
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Identitas Responden	64
4.1.2 Uji Univariat.....	66
4.1.3 Uji Bivariat.....	72
4.2 Pembahasan	83

4.2.1 Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien	87
4.2.2 Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Pasien.....	88
4.2.3 Hubungan Status Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	90
4.2.4 Hubungan Kecepatan Mendapatkan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	91
4.2.5 Hubungan Ramah dan Sopan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	92
4.2.6 Hubungan Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien...	95
4.2.7 Hubungan Hak Memilih Pengobatan/Perawatan dengan Kepuasan Pasien.....	97
4.2.8 Hubungan Kerahasiaan Informasi Pasien dengan Kepuasan Pasien.....	98
4.2.9 Hubungan Hak Memilih Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	101
4.2.10 Hubungan Kualitas Tempat Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.....	102
4.2.11 Hubungan Kemudahan Dikunjungi Keluarga/Teman dengan Kepuasan Pasien.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Defenisi Operasional	(58)
2.	Tabel Identitas Responden	(64)
3.	Tabel Hasil Uji Univariat	(66)
4.	Tabel Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Pasien	(72)
5.	Tabel Hubungan antara Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Pasien	(73)
6.	Tabel Hubungan antara Status Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien	(74)
7.	Tabel Hubungan antara Kecepatan Mendapatkan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	(75)
8.	Tabel Hubungan antara Ramah dan Sopan Prtugas dengan Kepuasan Pasien	(76)
9.	Tabel Hubungan antara Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	(77)
10.	Tabel Hubungan antara Hak Memilih Pengobatan/Perawatan dengan Kepuasan Pasien	(78)
11.	Tabel Hubungan antara Kerahasiaan Informasi dengan Kepuasan Pasien	(79)

12. Tabel Hubungan antara Hak Memilih Pelayanan Kesehatan (80)
dengan Kepuasan Pasien
13. Tabel Hubungan antara Kualitas Tempat Pelayanan Kesehatan (81)
dengan Kepuasan Pasien
14. Tabel Hubungan antara Kemudahan Dikunjungi Keluarga atau (82)
Teman dengan Kepuasan Pasien



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka teori	(51)
2.	Kerangka konsep	(54)



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Puskesmas Risnakes 2017	(118)
2.	Surat Keterangan Terkait Permintaan Data	(122)
3.	Surat Keterangan Penggunaan Data untuk Balitbangkes	(123)
4.	Surat Izin Penelitian untuk Balitbangkes	(124)
5.	Output Hasil Analisis Data	(125)

