

SKRIPSI

**HUBUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PASIEN
PUSKESMAS SIWALIMA KABUPATEN KEPULAUAN ARU**



OLEH:

ANSORI BENAMEN

12114201190020

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU

AMBON

2023

**HUBUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
PASIEN PUSKESMAS SIWALIMA KABUPATEN KEPULAUAN
ARU**

Skripsi ini dianjurkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

OLEH :

**ANSORI BENAMEN
12114201190020**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU
AMBON
2023**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang” QS. Al Imraan: 200

“ Jangan sia – siakan masa mudahmu, karena disitulah letak Kesempatan emas yang tidak pernah kita jumpai kelak dihari tua” “ Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat.” -Napoleon Hill

“ Ridho Allah Tergantung Ridho Kedua Orang Tua”

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud serta syukur selalu tercurah untuk Allah SWT Atas rahmat serta karunia yang diberikan sehingga dapat terselesaikan tugas akhir yang sederhana ini. Sholat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Rosullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan Skripsi ini juga kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak Ramli, Bapak La'ani dan Mama Saija, Mama Saida serta saudaraku Umi, Wia dan Si Bungsu Indah.

Sebagai tanda hormat dan rasa terimakasih atas segala kasih sayang, motivasi dan doa yang telah diberikan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan dan keinginan Bapak dan Ibu selama ini.

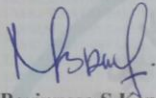
LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : ANSORI BENAMEN
NPM : 12114201190020
Hari : Rabu
Tanggal : 02 November 2023
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

Dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,



Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep
NIDN : 0012118109

Pembimbing II,



Ns. F. Manuhutu, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1225029301

Penguji I,



Ns. S. R. Maelissa, M.Kep., Sp.Kep.K
NIDN : 1223038001

Penguji II,



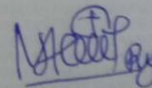
Ns. W. Tahapary, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1203059001

Mengesahkan
Dekan



Gracia V. Souisa, S.Si., M.Kes
NIDN: 1201128802

Mengetahui
Ketua Program Studi Keperawatan



Ns. M. Lilipory, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1203068702

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ansori Benamen
NPM : 12114201190020
Judul Skripsi : Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat
Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat
Jalan Pasien Puskesmas Siwalima
Kabupaten Kepulauan Aru Tahun 2023
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Kesehatan
Universitaas : Universitas Kristen Indonesia Maluku

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis ini adalah orisinal sendiri melalui proses penelitian, dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulis dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis ini kepada Universitas Kristen Indonesia Maluku dan oleh karenanya berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku dan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, November 2023

Yang memberi pernyataan



ANSORI BENAMEN
NPM: 12114201190020

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala Puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah banyak memberikan nikmat dan rahmat-nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawahkan umat manusia dari Zaman Jahiyah Menuju Zaman yang terang berderang seperti saat ini. Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ ***Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pasien Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru***”.

Dengan segala kekurangan sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa proposal ini tidak akan terselesaikan dengan sebaik – baiknya tanpa bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henky Herzon Hetharia, M.Th Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku.
2. Wakil Rektor I, II, III dan IV, Universitas Kristen Indonesia Maluku.
3. Ibu G.V.Souisa.S.Si.,M. Kes Selaku Dekan Fakultas Kesehatan.
4. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Ibu Ns, M. Lilipory, S. Kep.,M.Kep
5. Ibu Ns. N. Parinussa, S.Kep.,M.Kep Selaku Pembimbing I yang sudah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat baik dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Ns. F. Manuhutu, S.Kep.,M.Kep, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staf, Dosen Dan Pegawai Administrasi Fakultas Kesehatan Yang Tidak Sempat Disebutkan Satu Persatu.
8. Kepala Puskesmas Siwalima dan seluruh staf Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru.
9. Ibu L. M. Ivakdalam, S.P.M.,SI Selaku Penasehat Akademik yang selalu menjadi panutan dan selalu membimbing penulis selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak La'ani, Bapak, Ramli Mama Saida, Mama Saija Dan adik tersayang Saudara/saudari serta keluarga besar, Benamen yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, serta dukungan finansial bagi penulis dalam menjalani proses selama studi di UKIM.

11. Sahabat Tamex dan Teman – Teman Keperawatan-A 2019 atas dukungan, doa, motivasi dan yang selalu membantu penulis dalam proses penulisan.

Akhirnya Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, hal ini bukanlah kesengajaan melainkan keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan Proposal ini.

Ambon, November 2023

Ansori Benamen

ABSTRAK

Ansori Benamen (12114201190020).“Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pasien Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru” (dibimbing oleh: N. Parinussa dan F. Manuhutu).

Latar belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh. **Tujuan penelitian:** Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan indeks kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pasien di Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru. **Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, pada penelitian ini adalah sebanyak 235 pasien dengan sampel sebanyak 70 responden dengan pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive*. **Hasil penelitian:** Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* yaitu dengan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Siwalima. **Kesimpulan:** Dengan nilai ($p \text{ value} = 0,000 < 0,05$). Dari penelitian ini disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Aru melalui Puskesmas Siwalima dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan segera memperbaiki keluhan-keluhan pasien. Hal ini juga terbukti dari hasil penelitian bahwa variabel pelayanan kesehatan langsung memiliki hubungan yang paling rendah dimana terdapat keluhan pasien berupa petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan dan kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Ansori Benamen (12114201190020). "The Relationship between Community Satisfaction Index and the Quality of Outpatient Health Services for Siwalima Health Center Patients, Aru Islands Regency" (supervised by: N. Parinussa and F. Manuhutu).

Background: The quality of health services is a manifestation of the results of the performance of health workers which results in satisfaction from the community in utilizing these services. Patient satisfaction is one indicator of measuring suitability and nonconformity between patients regarding the health services provided, so that there will be satisfaction or dissatisfaction with the patient's feelings about the services they have received.

Research objectives: This research aims to determine the relationship between the community satisfaction index and the quality of outpatient health services for patients at the Siwalima Community Health Center, Aru Islands Regency. **Research method:** This research uses a quantitative approach method. The population in this study was 235 patients with a sample of 70 respondents using a sampling technique, sampling using a purposive technique.

Research results: The research used the Chi-Square statistical test, with the results that there was a significant relationship between health services and the level of satisfaction of outpatients in the Siwalima Health Center working area. **Conclusion:** with a value (p value = $0.000 < 0.05$). From this research, it is recommended that the Aru Islands District Health Service through the Siwalima Community Health Center be able to better maintain and improve the quality of services that have been provided so far and immediately improve patient complaints. This is also proven from the research results that the direct health service variable has the lowest relationship where there are patient complaints in the form of health workers using cell phones when providing services and the lack of friendliness of administrative staff and the patient data collection system is still weak because it still uses a manual system.

Keywords: Community Satisfaction Index, Health Services.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat	12
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	12
2. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan.....	13
3. Pelayanan Rawat Jalan	15
4. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	15
B. Tujuan Umum Tentang Puskesmas.....	19
1. Pengertian Peskesmas.....	19
2. Prinsip Penyelenggara Puskesmas	21
3. Fungsi Pokok Puskesmas.....	22
4. Program Pokok Puskesmas.....	23
5. Jenis Pelayanan Puskesmas	24
C. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	30
1. Pengertian Kepuasan Pasien	30
2. Konsep Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan.....	31
3. Indikator Pengukur Kepuasan Pasien.....	32
4. Indikator Kepuasan Pelayanan.....	34
5. Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan.....	38
D. Kerangka Konsep.....	43

E. Hipotesisi Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
1. Lokasi Penelitian.....	44
2. Waktu Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
D. Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Independen	47
2. Variabel Dependen.....	47
E. Defenisi Operasional.....	48
F. Instrumen Penelitian	49
G. Prosedur Pengumpulan Data	51
H. Pengolahan Data Dan Analisa Data.....	54
I. Etika Penelitian	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Hasil Penelitian.....	59
B. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	72
A. KESIMPULAN	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	48
Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan Umur pada pasien Puskesmas Siwalima	61
Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien Puskesmas Siwalima	62
Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Pasien Puskesmas Siwalima	62
Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien Puskesmas Siwalima	63
Tabel 4.5 Distribusi Reponden Berdasarkan Kualiatas Pelayanan kesehatan Pasien Puskesmas Siwalima	64
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Kausalitas pelayanan kesehatan rawat jalan pasien	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing
2. Surat Ijin Pengambilan Data Awal
3. Surat Ijin Penelitian
4. Surat Ijin Kabupaten Kepulauan Aru
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. *Informed Consent*
7. Lembar Kuesioner Penelitian
8. Master tabel
9. Hasil Olah Data
10. Dokumentasi Penelitian

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

1. H_0 : Hipotesis
2. % : Presentase
3. ρ : Rho (tingkat signifikansi)
4. N :Jumlah populasi
5. n : Besar sampel yang dibutuhkan
6. d : Tingkat kepercayaan
7. > : lebih besar
8. < : lebih kecil
9. f : Frekuensi
10. $\sum f$: Jumlah skor yang diperoleh
11. α : Alpha
12. (: Kurung Pembuka
13.) : Kurung Penutup
14. % : Persent
15. \geq : lebih dari sama dengan
16. + : Positif
17. IKM : Indeks Kepuasa Masyarakat
18. KM : Kilo Meter
19. KBBI : Kamus Besar Bahasa Indonesia
20. LSM : Lembaga Swadaya Masyarakat
21. RJTP : Rawat Jalan Tingkat Pertama
22. RJTL : Rawat Jalan Tingkat Lanjut
23. SKM : Survey Kepuasan Masyarakat
24. WHO : World Health Organization.