

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS KAIRATU BARAT KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT**



**DOMINGGUS KAREL LETERULU**

**12114201180128**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS KRISTN INDONESIA MALUKU**

**2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS KAIRATU BARAT KABUPATEN SERAM BAGIAN BARAT**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

**OLEH**

**Nama : DOMINGGUS KAREL LETERULU**

**NPM : 12114201180128**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU**

**AMBON**

**2022**

## LEMBARAN PENGESAHAN

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

Nama : DOMINGGUS KAREL LETERULU  
NPM : 12114201180128  
Hari : Jumat  
Tanggal : 11 November 2022  
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. M. Siauta, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1209099001

Penguji II,

Ns. O. Talahatu, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1204079201

Mengesahkan  
Dekan

  
B. Talapina, SKM., M.Kes  
NIDN : 1207098501

Mengetahui  
Ketua Program Studi Keperawatan

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan Rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada Ns. Nenny Parinussa., S. Kep., M. Kep selaku Pembimbing I yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Terimakasih juga kepada Ns. Feby Manuhutu., S. Kep., M. Kep selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Dengan terselesainya skripsi ini, perkenankan Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. DR. Henky H. Hatharia, M.Th selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku bersama para pembantu Rektor I – IV.
2. B. Talarima, SKM., M. Kes selaku Dekan dan para Pembantu Dekan I-III Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.
3. Ns. S. R. Maelissa, S. Kep, M. Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
4. Semua Dosen-dosen dan Pegawai administrasi Fakultas Kesehatan yang tidak dapat disebut satu per satu.
5. Kepada Kepala Puskesmas Kairatu Barat Ny. Mathelda. A. Solissa, s.kep, beserta seluruh tenaga medis maupun nonmedis, yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menunjang penulisan skripsi ini.
6. Pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian untuk penyelesaian skripsi ini

7. Orang Tua Tercinta Alm. Papa Jhon Leterulu dan Ibu Ketrina Meikdely/L serta kelima saudara yang sudah memberikan semangat bagi Penulis untuk menyelesaikan proposal ini.
8. Kepada teman – teman terdekat Miljan, Gil, Ayon, Ruben, Acel, Ciko, Ari, Exel, Jo, Aron, Noy, dan Febby.
9. Kepada semua teman-teman kelas B dan Seangkatan Program Studi Ilmu Keperawatan Tahun 2018 yang telah berpartisipasi serta memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu persatu yang selalu membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang dengan berbagai macam cara dan perannya telah membantu Penulis dalam penyusunan hingga terselesaikannya proposal ini. Penulis juga mengharapkan saran dan kritikan yang dapat membantu perbaikan dan pengembangan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kesehatan.

Ambon, November 2022

Penulis

## ABSTRAK

**Dominggus Karel Leterulu, 2022. “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat” (dibimbing oleh: N. Parinussa dan F. Manuhutu)**

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*prefentif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*), yang di laksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesenambungan. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku kesehatan dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat sehingga tercipta kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah wujud perasaan pasien dan tingkatan perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien. terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan, dan empati. Faktor yang cenderung menjadi masalah kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat yaitu kehandalan, jaminan dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat. Desain penelitian yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif dengan menggunakan rancangan *Survei Cross Sectional*. Jumlah sampel 63 responden. Hasilnya diuji menggunakan uji *Chi-Square test* dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara (1) Kehandalan dengan kepuasan pasien , nilai p value = 0,000 < 0,05, (2) Jaminan dengan kepuasan pasien, p value = 0,000 < 0,05, (3) Empati dengan kepuasan pasien, p value = 0,000 < 0,05. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

**Kata Kunci: Kehandalan, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien**

## ABSTRACT

**Dominggus Karel Leterulu, 2022. "Factors related to patient satisfaction in the West Kairatu Health Center, West Seram Regency" (guided by: N. Parinussa and F. Manuhutu)**

Puskesmas is a basic health service facility that organizes health efforts for maintenance, health improvement (*promotive*), disease prevention (*preventive*) disease healing (*curative*), and health recovery (*rehabilitative*), which are carried out thoroughly, integrated and continuously. The health services provided by puskesmas aim to create a community that has health behaviors and has an optimal health degree, both individuals, families, groups and communities so as to create patient satisfaction. Patient satisfaction is a manifestation of the patient's squeeze and the level of feeling that arises in response to feedback from the health services obtained by the patient. There are 5 factors that affect patient satisfaction, namely reliability, physical evidence, assurance, responsiveness, and empathy. Factors that tend to be problems with patient satisfaction at the West Kairatu Health Center are reliability, assurance and empathy. This study aims to determine the factors related to patient satisfaction at the West Kairatu Health Center, West Seram Regency, Western Seram Regency. The research design used is a quantitative description using the *Cross Sectional Survey* design. The total sample was 63 respondents. The results were tested using the *Chi-Square test* with a meaningfulness level of 0.05. The results showed that there was a relationship between (1) Reliability and patient satisfaction,  $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ , (2) Guarantee with patient satisfaction,  $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ , (3) Empathy with patient satisfaction,  $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ . It is hoped that this research can be considered in an effort to improve the quality of service at the Puskesmas.

**Keywords: Reliability, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dominggus Karel Leterulu

NPM : 12114201180128

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat

Program Studi : Keperawatan

Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulisan 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 Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengolahan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku dan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, November 2022

Yang menyatakan,

**Dominggus Karel Leterulu**

NPM: 12114201180128



## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum .....	7
2. Tujuan Khusus .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Umum Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	9
B. Tinjauan Umum Konsep Kepuasan Pasien .....	14
C. Tinjauan Umum Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	19

1.	Tinjauan Umum <i>Assurance</i> (Jaminan).....	19
2.	Tinjauan Umum <i>Empathy</i> (Empati).....	22
3.	Tinjauan Umum <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	24
D.	Kerangka Konsep Penelitian.....	26
E.	Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III.....		28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
A.	Jenis Penelitian.....	28
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
1.	Tempat penelitian.....	28
2.	Waktu Penelitian.....	28
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
1.	Populasi Penelitian.....	28
2.	Sampel Penelitian.....	29
D.	Variabel Penelitian.....	30
E.	Definisi Operasional.....	31
F.	Instrumen Penelitian.....	33
G.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	34
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
2.	Prosedur Pengumpulan Data.....	35
H.	Pengolahan dan Analisis Data.....	36
J.	Etika Penelitian.....	38
BAB IV.....		40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
B.	Hasil Penelitian.....	43

1. Analisis Univariat.....	44
2. Analisis Bivariat.....	48
C. Pembahasan.....	52
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Puskesmas Kairatu Barat .....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Distribusi responden berdasarkan kriteria umur, pendidikan, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kairatu Barat Tahun 2022 .....	44
Tabel 4. 2 Distribusi responden berdasarkan variabel kehandalan di Puskesmas Kairatu Barat Tahun 2022 .....	45
Tabel 4. 3 Distribusi responden berdasarkan Variabel Jaminan di Puskesmas Kairatu Barat Tahun 2022 .....	46
Tabel 4. 4 Distribusi responden berdasarkan variabel empati di Puskesmas Kairatu Barat Tahun 2022 .....	47
Tabel 4. 5 Distribusi responden berdasarkan Kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Kairatu Barat Tahun 2022 .....	48
Tabel 4. 6 Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4. 7 Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien .....	50
Tabel 4. 8 Hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent)
2. Kuesioner Penelitian
3. Lampiran Master Tabel
4. Lampiran Analisis SPSS
5. Lampiran SK Pembimbing
6. Lampiran Surat Pengambilan Data Awal
7. Lampiran Surat Ijin Penelitian (Kampus)
8. Lampiran Surat Ijin Penelitian (Kesbangpol)
9. Lampiran Surat Selesai Penelitian
10. Dokumentasi Penelitian