



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PESANGGRAHAN
JAKARTA SELATAN
2013**

Oleh : Mariana Margareth Stefan

NIM : 2010-11-025

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2014**



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PESANGGRAHAN
JAKARTA SELATAN
2013**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

Oleh : Mariana Margareth Stefan

NIM : 2010-11-025

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2014**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS KECAMATAN PESANGGRAHAN
JAKARTA SELATAN
2014**

Laporan Penelitian

Telah disetujui untuk diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

Jakarta, April 2014

Pembimbing Metodologi

Pembimbing Materi

(Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, M.M., IAI)

(Ns. G. Sri Redjeki, M.Kep., Sp.Kom.)

Mengetahui:

Koordinator M. K. Riset Keperawatan

(Ns. Justina P. Acihayati, MKep., Sp. Maternitas)

LEMBARAN PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

Jakarta, April 2014

Ketua

(Emiliana Tarigan, SKp., M.Kes.)

Anggota

(Ns. G. Sri Redjeki, M.Kep., Sp.Kom.)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN**

Laporan Penelitian
20 Maret 2014

Mariana Margareth Stefan

Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan

xii + 81 halaman, 12 tabel, 1 gambar, 14 lampiran

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser ke arah yang lebih bermutu. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien (umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan jarak) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*. Data primer didapatkan dari *survey* kepada pasien dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah distribusi frekuensi, menggunakan uji *Kendall's Tau b* dan *Chi-Square*. Hasil analisis univariat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berumur <35 tahun yaitu sebanyak 51.3%, pendidikan tinggi (SMA-PT) yaitu sebanyak 74.8%, responden yang bekerja sebanyak 70.4%, responden yang memiliki penghasilan tinggi (>2.200.000) sebanyak 62.6%, responden yang menempuh jarak jauh (>5 km) yaitu sebanyak 53.9%, dan responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan yaitu sebanyak 52.2%. Hasil analisis bivariat dengan uji *Kendall's Tau b* dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak ada hubungan yang bermakna antara umur (*p value* 0.649), terdapat hubungan yang bermakna antara pendidikan (*p value* 0.007), penghasilan (*p value* 0.033), dan jarak (*p value* 0.011) terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat dengan *Chi-Square* dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan (*p value* 0.053) terhadap kepuasan pasien. Peneliti menyarankan agar Puskesmas mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam hal mempercepat waktu tunggu.

Kata Kunci : Karakteristik Pasien, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas
Daftar Pustaka : 35 buku dari tahun 1989 - 2013

**HIGH SCHOOL HEALTH SCIENCES OF SINT CAROLUS
S - 1 NURSING PROGRAM**

Research Report
March 20, 2014

Mariana Margareth Stefan

**Relationship The Patient Characteristics With Of Patient Satisfaction On A
Quality Of Health Care Public Health District Pesanggrahan In South Jakarta**

xii + 81 pages, 12 tables, 1 image, 14 attachments

ABSTRACT

The public need of health service has shifted to the better direction. Society is increasingly critical in demanding an excellent service. Patients' satisfaction indicates of how well the performance of health services to what expected. The purpose of the study is to determine the relationship between patient characteristics (age, education, occupation, income and distance) with patient satisfaction at the South Community Health Centre. This research is a quantitative study with cross - sectional. The sampling technique is accidental sampling. The primary data obtained from a survey of patients is using a questionnaire measuring devices. The analytical method used is the frequency distribution, using Kendall's Tau b test and Chi - Square. The results of univariate analysis concluded that the majority of respondents aged <35 years is 51.3%, higher education (SMA-PT) is 74.8%, workers respondent is 70.4%, respondents high income respondents (>2.200.000) is 62.6%, long distances respondents (>5 km) is 53.9% and less satisfied respondents with the health services is 52.2%. The results of bivariate analysis to test Kendall 's Tau b can be concluded that statistically there is no significant correlation between age (p value = 0.649), but there is a significant association between education (p value 0.007), income (p value = 0.033), and distance (p value 0.011) on patient satisfaction. The results of the bivariate analysis with Chi-Square can be concluded that there is no statistically significant relationship between occupation (p value 0.053) on patient satisfaction. Researchers suggest that health centers improve the quality of health services, especially in terms of speeding up the wait time.

Keywords : Patient Characteristics, Patient Satisfaction, Quality of Care, Health Center
References : 35 books of the year 1989-2013

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang Maha Baik atas segala rahmat dan kasih-Nya yang berlimpah sepanjang kehidupan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian yang berjudul **“Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan Tahun 2013”**. Laporan penelitian tersebut sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan.

Selama proses penyusunan Laporan Penelitian ini, saya mendapatkan banyak sekali bimbingan, pengarahan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes., selaku Ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ns. Justina Purwarini, M.Kep., Sp.Mat., selaku Ketua Program S1 Keperawatan dan selaku Koordinator Mata Kuliah Riset Keperawatan.
3. Ns. G. Sri Redjeki, M.Kep., Sp.Kom., sebagai pembimbing materi yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan serta membagikan ilmunya kepada saya selama proses penelitian sampai penyusunan laporan penelitian ini.
4. Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, M.M., IAI., dan sebagai pembimbing metodologi yang telah memberikan ilmunya kepada saya selama penyusunan laporan penelitian ini dan dengan sabar membimbing saya.
5. Emiliana Tarigan, SKp., M.Kes., selaku penguji yang telah memberikan masukan untuk menjadikan laporan penelitian ini menjadi lebih baik dan lebih bermanfaat.
6. Yang teristimewa kepada kedua orang tua terhebat yang telah Tuhan berikan kepada saya, orang tua yang luar biasa seumur hidup saya. Untukmu bapak, Marsitta Nadeak dan mama, Rohana Sinurat. Terima kasih untuk semua perjuangan yang luar biasa yang telah kalian lakukan kepada kami anak-anakmu. Semua perjuangan kalian tidak akan pernah saya lupakan dan tidak akan pernah saya sia-siakan.
7. Untuk ketiga adik laki-laki saya terkasih, John, Jimmy dan Charles. Terima kasih karena telah mengajarkan banyak hal dalam hidup ini. Menjadikan saya pribadi yang luar biasa dan lebih baik lagi. Saya selalu mendoakan yang terbaik untuk kalian.

8. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya selama proses penyusunan laporan penelitian ini.
9. Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan drg. Elis telah membantu dan membimbing saya serta memberikan informasi yang saya butuhkan selama proses penyusunan laporan penelitian ini.
10. Seluruh petugas perpustakaan STIK Sint Carolus yang telah membantu dalam penyediaan referensi yang saya butuhkan.
11. Kepada teman-teman seperjuangan S1 Keperawatan A angkatan 2010, terima kasih atas bantuan, kerja sama dan motivasi dalam penyusunan laporan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti menerima segala kritik dan saran dari pembaca sekalian demi kebaikan laporan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna sehingga dapat meningkatkan pengetahuan bagi semua pembaca.

Jakarta, April 2014

Peneliti

Mariana Margareth Stefan

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Pelayanan Kesehatan.....	8
1. Puskesmas.....	8
a. Pengertian.....	8
b. Visi.....	9
c. Misi.....	9
d. Dasar Hukum.....	10
e. Tujuan Pembangunan.....	10
f. Fungsi.....	10
g. Upaya Penyelenggaraan Puskesmas.....	11
2. Mutu Pelayanan.....	13
a. Pengertian Mutu.....	13
b. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
c. Mutu Pelayanan.....	13
d. Dimensi Mutu.....	15
B. Kepuasan Pasien.....	17
a. Pengertian Kepuasan.....	17
b. Kepuasan Pasien.....	17
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
C. Penelitian Terkait.....	25

BAB III : KERANGKA KONSEP PENELITIAN

A. Kerangka Konsep.....	28
B. Hipotesa Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian.....	30

BAB IV : METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
D. Etika Penelitian.....	34
E. Alat Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	41

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
1. Pelaksanaan Penelitian.....	47
2. Gambaran Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan.....	47
3. Analisis Univariat Statistik Deskriptif.....	53
4. Analisis Bivariat.....	63
B. Keterbatasan Penelitian.....	73

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA.....	79
----------------------------	-----------

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Variabel Penelitian.....	30
Tabel IV.1 Tabel Uji Statistik Bivariat.....	41
Tabel V.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel V.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel V.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel V.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Tabel V.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak.....	58
Tabel V.6 Distribusi Kategori Kepuasan Pasien.....	58
Tabel V.7 Distribusi Kategori Kepuasan Pasien Berdasarkan Kuesioner	59
Tabel V.8 Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien.....	64
Tabel V.9 Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien.....	66
Tabel V.10 Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien.....	68
Tabel V.11 Hubungan Penghasilan Dengan Kepuasan Pasien.....	69
Tabel V.12 Hubungan Jarak Dengan Kepuasan Pasien.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Perhitungan Sampel <i>GPower</i> 3.1.....	33
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Identitas Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 8 : Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuesioner
- Lampiran 9 : Rincian Anggaran Penelitian
- Lampiran 10 : Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 13 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Keterangan Telah Melakukan Uji Validitas dan Penelitian



Bagian Penelitian STIK *Sint Carolus*
Jl. Salemba Raya 41 Jakarta 10440
Telp 3904441 (2465) Fax 3107157

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mariana Margareth Stefan
NIM : 2010-11-025
Program studi : SI Keperawatan Jalur A

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 20 Mei 2014



(Mariana Margareth Stefan)