



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
LINGGA, KABUPATEN KUBU RAYA**

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

Oleh : Christian Risnandi

NIM : 2013-120-04

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

JAKARTA

2014



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
LINGGA, KABUPATEN KUBU RAYA**

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

Oleh : Christian Risnandi

NIM : 2013-120-04

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

JAKARTA

2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Christian Risnandi

NIM : 2013 – 12 – 004

Program Studi : S1 Keperawatan

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, 25 Februari 2015



Christian Risnandi

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES
BACHELOR DEGREE IN NURSING**

Research report

2015 of February

Christian Risnandi

***Factors Associated with Outpatients Satisfaction at Lingga Public Health Center,
Kubu Raya's Regency.***

xii + 78 pages, 4 tables, 5 attachments

ABSTRACT

Patient Satisfaction for Public health center services is influenced by the quality of services provided. Research also revealed some of the factors that can be linked with Satisfaction. The aim is to identify the factors is associated with outpatients Satisfaction at Lingga Public health center, Kubu Raya's Regency on december 2014 . This research using cross-sectional design. As much as 141 patients as sample for this research, by using accidental sampling techniques. Instrument of data collection by using a questionnaire with alpha Cronbach's value = 0,851 and statistical analysis using fisher's exact test. The results of research shows most of patient puskesmas (95,7 %) feel satisfied with the health services they get in Lingga Public health center . Patient's Characteristic of Lingga's public health center shows the percentage of the largest age is 21-40 years (51,8 %) , female (63,1 %) , having a level of secondary education and high school (36.9 % , using a source of the cost of personal care (65,2 %) and having a job (74.5 %) .Based on the analysis using chi-square test in identification that there is the relationship between education and patient satisfaction with p-value = 0,002 .While factors age (p-value = 0,262) , sex (p-value = 0,134) , a source of the cost of care (p-value = 0,110) , and work (p-value = 0,519) had no relationship with the satisfaction of outpatients in Lingga's Public health center , kubu raya's Regency .This research can be used as input to the nursing profession that is expected to nurse more capable of performing the role and tasks with optimal , so that complaints against patients of nursing services can be reduce.

Keywords : Public health center , patient satisfaction , characteristic of patients

reference: 24 book , 1 Website

Laporan Penelitian
Februari 2015

Christian Risnandi

**Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di
Puskesmas Lingga, Kabupaten Kubu Raya**

xii + 78 halaman, 4 tabel, 5 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. beberapa penelitian juga mengungkapkan faktor-faktor karakteristik pasien yang dapat dihubungkan dengan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya pada bulan desember 2014. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 141 pasien, penentuan jumlah sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan nilai alpha cronbach = 0,851 dan analisis statistik menggunakan *Fisher's exact test* Hasil penelitian menunjukkan pasien Puskesmas sebagian besar (95,7%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan di Puskesmas Lingga. Karakteristik pasien Puskesmas persentase terbesar berusia 21-40 tahun (51,8%), dengan jenis kelamin Perempuan (63,1%), memiliki tingkat pendidikan menengah/SMA (36,9%), Menggunakan sumber biaya perawatan pribadi (65,2%) dan memiliki pekerjaan (74,5%). Berdasarkan hasil analisis menggunakan Fischer's Exact test diidentifikasi bahwa ada hubungan antara pendidikan dan kepuasan pasien dengan p-value = 0,002. Sedangkan faktor usia (p-value = 0,262), Jenis Kelamin (p-value = 0,134), Sumber biaya perawatan (p-value = 0,110), dan Pekerjaan (p-value = 0,519) tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lingga, Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada profesi keperawatan sehingga diharapkan perawat lebih mampu menjalankan peran dan tugasnya dengan optimal, sehingga keluhan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat di minimalisir.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan pasien, karakteristik pasien

Referensi : 24 buku, 1 internet

PERNYATAAN PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LINGGA, KABUPATEN KUBU RAYA

Laporan Penelitian

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

Jakarta, Februari 2015

Pembimbing Metodologi



(DR. Sudibyo Supardi, Apt., MKM.)

Pembimbing Materi



(Asnet Leo Bunga, S.Kep., M.Kes.)

Mengetahui :

Koordinator M.K Riset Keperawatan



(E. Sri Indiyah Supriyanti, S,Kp. M.Kes.)

PERNYATAAN PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

Jakarta, Februari 2015

Ketua



(Catharina Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep)

Anggota



(Asnet Leo Bunga, S.Kep., M.Kes)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan ke hadirat Yuhana Yang Maha Esa, berkat rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Lingga, Kabupaten Kubu Raya” tepat pada waktunya.

Penyusunan laporan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dari mata kuliah Riset Keperawatan. Dalam penyusunan laporan penelitian ini peneliti banyak menemukan kendala dan hambatan. Peneliti menyadari tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, peneliti tidak dapat menyelesaikan laporan penelitian ini. Karena itu dengan kerendahan hati peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ibu Asnet Leo Bunga S.Kp., M.Kes. selaku ketua STIK Sint Carolus, Jakarta sekaligus sebagai pembimbing materi.
2. Ibu Ns. Justina Purwarini Acihayati, M.Kep., Sp.Mat., selaku ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Bapak Dr. Sudibyo Supardi, Apt., MKM. Selaku pembimbing Metodologi.
4. Ibu E. Sri Indiyah, S.Kp., M.Kes., selaku koordinator mata ajar keperawatan Riset Keperawatan.
5. Ibu Yuli, dan Pak Markus selaku staff perpustakaan yang telah membantu peneliti dalam mencari buku-buku sumber di Perpustakaan STIK Sint Carolus.
6. Bapak Martinus CH, SKM, MM selaku Kepala Puskesmas Lingga, yang telah bersedia memberikan izin dan dukungan untuk menjadikan Puskesmas Lingga sebagai tempat penelitian.
7. Keluarga terkasih : Bapak Andreanus Irom SP., MM., (Ayah), Ibu Yustina Amd.Kep., (Ibu), dan tiga orang adik (Bara Kerinduan, Adys Cema Vinasti, Dean Daniello) atas motivasi, do'a dan kasih sayang yang luar biasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.
8. Teman, Saudara, Kerabat, Keluarga besar S1 Keperawatan Jalur B STIK Sint Carolus tercinta yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Sahabat

seperjuangan Gustian Naro, Ryan Pamuka Ari, Romowaldus Dino Putra, Irang Tala Adventus, Tryovensa S. Jaya, Clemens, Yosef Freddy yang telah membantu dalam penyusunan Laporan penelitian ini.

9. Rekan-rekan Komunitas fans club Roma Club Indonesia terkhusus regional Pontianak, Rekan kerja Puskesmas Lingga dan kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya, yang telah berkontribusi memberi motivasi dan inspirasi dalam penyusunan Laporan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa Laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti menerima setiap kritik dan saran membangun agar menjadi masukan yang bermanfaat bagi peneliti dalam menyusun penelitian selanjutnya.

Jakarta,..... Februari 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Abstrak	ii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Dasar Puskesmas	8
B. Kepuasan Pelanggan.....	23
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
D. Penelitian Terkait.....	41
BAB III : KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	43
B. Hipotesis	44
C. Definisi Operasional	45
BAB IV: METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Tempat Penelitian	48
D. Waktu Penelitian	48
E. Etika Penelitian.....	49
F. Alat Pengumpulan Data.....	51
G. Prosedur pengumpulan data	55
H. Pengolahan Data	56
I. Teknik Analisis Data	57

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
B. Gambaran Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya	62
C. Gambaran Karakteristik Pasien	65
D. Hubungan antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien Puskesmas.....	67
E. Keterbatasan Penelitian	72

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014	62
Tabel 5.2	Gambaran kepuasan pasien per item di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014	63
Tabel 5.3	Gambaran karakteristik Pasien di Puskesmas Lingga kabupaten Kubu Raya, 2014.....	65
Tabel 5.4	Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014.....	67
Tabel 5.5	Hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014	68
Tabel 5.6	Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014.....	69
Tabel 5.7	Hubungan antara sumber biaya perawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014	70
Tabel 5.8	Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya, 2014	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Peta Wilayah Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya	60
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Form Persetujuan Responden
2. Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
4. Hasil Analisis Univariat
5. Hasil Analisis Hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien
6. Jadwal Penelitian