

# SKRIPSI

## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMAS TAMAN



Oleh:  
DINDA PUSDIKE VINATA  
NIM 09011005

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
INSAN UNGGUL SURABAYA  
2015

## **SKRIPSI**

### **HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMASTAMAN**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
STIKES Insan Unggul Surabaya



Oleh:  
DINDA PUSDIKE VINATA  
NIM 09011005

ROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
INSAN UNGGUL SURABAYA  
2015

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini disetujui untuk diajukan dan  
Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Disetujui pada

Tanggal : 18 Mei 2015

Pembimbing

Widiharti S.Kep, Ns., M.Kep  
NIDN 0702128102

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
STIKES InsanUnggul Surabaya

Diah Jerita Eka Sari S.Kep.,Ns. M.Kep  
NIDN : 0722048401

## LEMBAR PENGESAHAN

### HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGUNAKAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN TAMAN-SIDOARJO

Dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Dinda Pusedike Vinata  
NPM : 09011005  
PRODI : Ilmu Keperawatan

Telah diuji oleh Dewan Penguji Skripsi  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Pada Tanggal : 23 Mei 2015

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : Diah Fauzia Zuhroh S.Kep, Ns., M.Kes ( )  
NIDN 0708108602

Anggota : 1. Sutjati Dwi Handajani SPd,SST,MM ( )  
NIDN 0712035202

2. Widiharti, S.Kep,Ns., M.Kep ( )  
NIDN 0702128102

Mengesahkan  
Ketua  
STIKES INSAN UNGGUL SURABAYA

Dr. Hj. Tri Ratih Agustina, dr., MARS  
NIDN : 0708085403

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN TAMAN KABUPATEN SIDOARJO” dapat terselesaikan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Unggul Surabaya.

Bersama ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Hj. Suhartini, SE. M.Kes. selaku Ketua Yayasan Karunia Abadi Surabaya.
2. Dr. Hj. Tri Ratih Agustina, dr., MARS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Insan Unggul Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Keperawatan.
3. Diah Jerita Eka Sari S.Kep.Ns.M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
4. Widiharti, S,Kep,NS.,M.Kep selaku Pembimbing
5. Diah Fauzia Zuhroh S.Kep,Ns.,M.Kes selaku Ketua Dewan Penguji
6. Sutjiati Dwi Handajani SPd,SST,MM selaku Penguji 1

7. Orangtua dan keluarga yang mendukung saya selama ini, dan yang selalu mendoakan saya agar lancar dalam mengerjakan skripsi, serta dukungan yang selalu diberikan kepada saya untuk menyemangati saya.
  8. Teman-teman yang membantu saya dalam pengerjaan skripsi.
- Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sidoarjo, Mei 2015

Penulis

## ABSTRAK

### HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN DI PUSKESMASTAMAN

**Dinda Pusdike Vinata**

**Latar Belakang** : Mengukur puas atau tidaknya pasien pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan pasien didapatkan hasil 40% pasien menyatakan puas dan 60% menyatakan tidak puas terhadap layanan kesehatan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Tujuan penelitian menganalisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Taman-Sidoarjo.

**Metode** : Teknik penelitian analitik observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi 60 dan sampel 52 pasien, teknik *Sampling Simple Random sampling* variable independent kepuasan dan variable dependent minat, *instrument kuesioner*, data uji statistic *Ranks Spearman* ( $\alpha = 0.05$ ).

**Hasil** : Pasien memiliki tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 23( 44,2 %) di Puskesmas Kecamatan Taman Sidoarjo, dan Pasien yang memiliki minat rendah terhadap pelayanan sebanyak 30 (57,7 %) di Puskesmas Kecamatan Taman Sidoarjo

**Kesimpulan** : Ada hubungan sangat kuat antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Minat, Jasa.

## **ABSTRACT**

### **RELATIONS WITH PATIENT SATISFACTION INTEREST USING SERVICES HEALTH IN THE PARK**

**Dinda Pusedike Vinata**

**Background:** *Measuring satisfied or not patient care can be measured by comparing the perception among service expected with the service received and perceived by consumers. If the service received or perceived as expected, then the perceived service quality is good and satisfactory. The aim of knowing the correlation between patient satisfaction with the interest in using services in the District Taman Sidoarjo PHC.*

**Methods:** *Analytical observational, cross-sectional. Population 60 and sample 52 patients, the technique Simple Random Sampling, Data Ranks Spearman statistical test ( $\alpha = 0.05$ ),*

**Results:** *Patients with satisfaction dissatisfied by 23 (44.2%), lower interest category 30 (57.7%). Spearman Ranks test  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$  so  $H_0$  rejected  $H_1$  accepted.*

**Conclusion:** *There is a relationship with a patient satisfaction rate of interest using the services.*

**Keywords:** *Satisfaction, Interest, Services.*



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam dan Prasyarat.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Ucapan Terimakasih.....	v
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian	
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.1 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat	
1.4.1 Teoritis .....	5
1.4.2 Praktis.....	5

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Kepuasan Pasien	
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	6
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien .....	8
2.1.3 Mengukur Tingkat Kepuasan .....	9
2.1.4 Manfaat Pengukuran Pasien .....	11
2.1.5 Klasifikasi Kepuasan .....	12
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
2.1.7 Kepuasan Pelanggan yang Mencerminkan Puskesmas .....	22
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Konsep Dasar Minat	
2.2.1 Pengertian Minat.....	23
2.2.2 Faktor Timbulnya Minat.....	26
2.2.3 Aspek Minat .....	27
2.2.4 Kondisi yang Mempengaruhi Minat.....	27
2.2.5 Cara Mengukur Minat .....	29
2.3 Jasa Pelayanan Puskesmas	
2.3.1 Pengertian Jasa .....	29
2.3.2 Ciri-ciri Jasa .....	30
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Jasa Pelayanan di Puskesmas.....	32

### BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep .....	33
3.2 Hipotesis Penelitian.....	33

<b>BAB 4 METODELOGI PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	35
4.2 Populasi .....	35
4.3 Sampel.....	35
4.3.1 Besar sampel .....	36
4.3.2 Cara Pengambilan Sampel .....	36
4.4 Klasifikasi Variabel.....	37
4.5 Definisi Operasional.....	37
4.6 Pengumpulan, Pengelolaan, dan Analisa Data.....	38
4.6.1 Pengumpulan Data .....	38
4.6.2 Pengolahan Data.....	39
4.6.3 Analisa Data .....	41
4.7 Etika Penelitian .....	42
4.8 Kerangka Operasional .....	43
 <b>BAB 5 HASIL PENELITIAN</b>	
5.1 Data Umum .....	44
5.1.1 Jenis kelamin.....	44
5.1.2 Umur.....	44
5.2 Data Khusus .....	45
5.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Taman Sidoarjo.....	45
5.2.2 Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas.....	45
5.2.3 Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas Taman Sidoarjo .....	46
 <b>BAB 6 PEMBAHASAN</b>	
6.1 Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Taman .....	47
6.2 Minat Pasien Puskesmas .....	48
6.3 Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas .....	50
 <b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
7.1 Kesimpulan .....	53
7.2 Saran .....	53
Daftar Pustaka .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di PuskesmasTaman 2015 .....	37
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Taman Sidoarjo Pada Bulan Mei 2015 .....	44
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi UmurPasiendi Puskesmas Taman Sidoarjo Bulan Mei 2015 .....	44
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan diPuskesmasTaman Sidoarjo Bulan Mei 2015.....	45
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Minat di Puskesmas Taman Sidoarjo Mei 2015 .....	45
Tabel 5.5	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas Taman Sidoarjo Bulan Mei 2015.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Taman Sidoarjo.....	33
Gambar 4.1	Kerangka Kerja Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan di Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Pengambilan Data Awal .....	56
Lampiran 2 : Surat Balasan Pengambilan Data Awal .....	57
Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data Skripsi.....	58
Lampiran 4 : Surat Balasan Pengambilan Data Skripsi .....	59
Lampiran 5 : Jadwal Penelitian .....	60
Lampiran 6 : Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	61
Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	62
Lampiran 8 : Lembar Kuesioner .....	63
Lampiran 9 : Rekapitulasi Data Umum Responden.....	68
Lampiran 10 : Rekapitulasi Data Khusus Responden.....	69
Lampiran 11 : Rekapitulasi Uji Statistik Kepuasan dan Minat.....	74
Lampiran 12 : Lembar Konsultasi Skripsi .....	77