

**PENGARUH DIMENSI FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS KASIHAN IIBANTUL
YOGYAKARTA**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



AINI INAYATI

20090320051

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

PENGARUH DIMENSI FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS KASIHAN IIBANTUL YOGYAKARTA

Telah disetujui pada tanggal :

Juli 2013

Oleh :

AINI INAYATI

20090320051

Pembimbing

Lisa Musharyanti, S.Kep.,Ns., M.Med.Ed (.....)

Penguji

Moh Afandi, S.Kep., Ns.,MAN (.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

(dr. Ardi Pramono, Sp.An., M.kes)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk :

“Ayah H. Sukenid dan Ibu Hj. Siti Aminah”

“Eyang Sudiran dan Eyang Ngadiyem (alm)”

“Om ku yang sudah seperti kakak sendiri Asri S.kep.,Ns”

“Seluruh keluarga besarku di Bojonegoro”

“temen-temen PSIK UMY dan adek-adekku di Rossa 2”

“Seseorang yang slalu ada disampingku”

HALAMAN MOTTO

"Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antarakamudan orang-orang yang diberiilmupengetahuanbeberapaderajat."

(QS. Al-Mujadilah 11)

"Dan Kami perintahkankepadamanusia (berbuatbaik) kepadadua orang ibu-bapaknya; ibunyaatelahmengandungnyadalamkeadaanlemah yang bertambah-tambah, danmenyapihnyadalamduatahun.BersyukurlahkepadaKudankepadakeduadua orang ibubapakmu, hanyakepada-Ku lah kembalimu."

(QS. Al-Luqman 14)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, wr.wb.

Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT, Rob Semesta Alam. Tanpa Ridho-Nya, penulis yakin tidak mempunyai kekuatan untuk menyelesaikan amanah penelitian tentang “pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga ajaran yang telah beliau tinggalkan dapat kita amalkan dalam kehidupan ini, dan semoga kita mendapat syafa'at beliau di akherat kelak. Amiin.

Dengan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. H. Ardi Pramono,Sp.An, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Sumaryani,S.Kep, Ns., M.Kep, Sp.Mat, selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Lisa Musharyanti,S.Kep.,Ns., M.Med.Edselaku pembimbing yang sudah memberikanarahan, kesabaran, nasehat, motivasi dan pemikirandalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Moh Afandi, S.Kep., Ns., MAN selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktunya memberi masukan dan arahan demi kebaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Seluruh staf dosen dan administrasi PSIK FKIK UMY yang telah memfasilitasi kelancaran pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Pihak Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta yang telah memperbolehkan mengadakan penelitian di tempat tersebut.
7. Bapak (H. Sukeni) dan Ibu tercinta (Hj. Siti Aminah) yang dalam setiap waktunya selalu mendo'akan dan mendukung untuk keberhasilan anaknya.
8. Sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Keperawatan 2009 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Adek-adek dikos Rossa II tercinta yang selalu memberi dukungan, semangat, dan motivasi untuk pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dengan segenap kerendahaan hati, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, oleh karena itu semua masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan hati yang lapang dan terbuka.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang mempergunakannya.

Wassalamu 'alaikum, wr.wb

Yogyakarta, Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terkait	10
 BAB II PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Kepuasan	
a. Teori kepuasan pelanggan.....	13
b. Definisi kepuasan.....	15
c. Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan.....	17
d. Pengukuran kepuasan konsumen.....	18
e. Penilaian kepuasan.....	20
f. Strategi kepuasan konsumen.....	22
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	23
3. Pelayanan Puskesmas	

a. Definisi pelayanan.....	27
b. Puskesmas.....	28
B. Kerangka Konsep	31
C. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
D. Variabel	36
E. Definisi Operasional	36
F. Instrumen penelitian	40
G. Cara Pengumpulan data	42
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
I. Pengolahan dan Metode Analisis Data.....	45
J. Etika Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
C. Kekuatan dan Kelemahan	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel3.1 Instrumen Penelitian	41
Tabel3.2 Instrumen Penelitian	42
Tabel4.1 Karakteristik responden	52
Tabel4.2 Koefisien determinasi	53
Tabel4.3 Hasil uji t	54
Tabel4.4 Hasil uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konsep	31
---	----

Inayati, Aini. (2013). Pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pembimbing :

Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

INTISARI

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih pelayanan. Puskesmas sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perlu mengukur kepuasan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

Metode: Metode yang dipilih pada penelitian ini adalah menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 880 orang. *Sampling* yang digunakan adalah *purposivesampling*, sebanyak 35 orang. Alat penelitian berupa kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik regresi linier berganda.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan dari 10 dimensi faktor-faktor terdapat 3 dimensi faktor-faktor yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II yaitu 1) dimensi harga atau biaya (X_2) nilai koefisien regresi sebesar 1,881 dengan signifikansi $0,045 < 0,05$. 2) Dimensi *tangibles* (X_5) nilai koefisien regresi sebesar 1,221 dengan signifikansi $0,029 < 0,05$. 3) Dimensi *responsiveness* (X_7) nilai koefisien regresi 0,854 dengan signifikansi $0,045 < 0,05$.

Kesimpulan: Dimensi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II adalah dimensi faktor *tangibles* karena responden mendapat informasi tentang administrasi yang berlaku, Puskesmas menjaga kebersihan ruangan, kesiapan alat-alat yang akan digunakan, menjaga kelengkapan fasilitas dan kebersihan kamar mandi, karyawan Puskesmas menjaga kerapian dan penampilan selama memberikan pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, Puskesmas, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Inayati, Aini. (2013). The influence of dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service Bantul Yogyakarta. Research Study. Nursing Science Program, University of Muhammadiyah Yogyakarta.

Advisers:

Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is very important in health care, because the patient has the right to choose the service. Health Centers as one of the health care institutions, it is necessary to measure patient satisfaction and the factors that influence it. **Purpose :** The purpose of this research was to determine the effect of dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service Bantul Yogyakarta.

Method : The method in this study uses quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. Population of 880 people. The sampling is purposive sampling, with 35 people. Study tool is questionnaire. Data analysis was performed using multiple linear regression statistical analysis.

Result : The results of this research, from 10 dimensional factors there are 3 dimensional factors that have positive and significant impact on the patient satisfaction in the health service at Kasihan II public health service. 1) dimension of price or cost (X_2) regression coefficient of 1,881 with a significance of $0,045 < 0,05$. 2) tangibles dimension (X_5) regression coefficient of 1,221 with a significance of $0,029 < 0,05$. 3) Dimension responsiveness (X_7) regression coefficient 0,854 with significance $0,045 < 0,05$.

Conclusion : In conclusion the factors that most influence the dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service is the dimension of tangibles factor because the respondents had information on the applicable administrative, health centers maintain the cleanliness of the room, the readiness of the tools that will be used, maintain the completeness of facilities and the cleanliness of the bathroom, employees of clinics maintain the neatness and appearance for providing services.

Keywords: patient satisfaction, public health service, the factors that influence satisfaction