



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
MENTENG PALANGKA RAYA**

Disusun Oleh:

**Ayu**

**PO.62.20.1.20.005**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES PALANGKA RAYA  
PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN**

**2022**



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
MENTENG PALANGKA RAYA**



**KARYA TULIS ILMIAH**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menempuh mata kuliah

Karya Tulis Ilmiah

Disusun Oleh:

Ayu

PO.62.20.1.20.005

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES PALANGKA RAYA  
PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

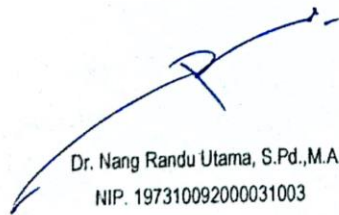
Karya Tulis Ilmiah ini diajukan oleh:

Nama : Ayu  
NIM : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : D-III Keperawatan  
Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan  
Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

**Palangka Raya, 12 Desember 2022.**

**Pembimbing 1**



Dr. Nang Randu Utama, S.Pd., M.A.  
NIP. 197310092000031003

**Pembimbing 2**



Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M.Sc., Apt  
NIP. 198506182015032002

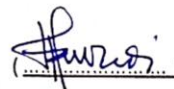
## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan oleh:

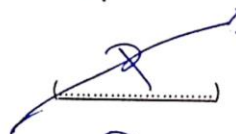
Nama : Ayu  
NIM : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : D-III Keperawatan  
Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Pada Seminar Karya Tulis Ilmiah.  
Palangka Raya, 13 Desember 2022.

Ketua Penguji **Berthiana T, S.Pd,M.Kes.**  
NIP. 195812291980082001



Penguji I **Dr. Nang Randu Utama, S.Pd.,M.A.**  
NIP. 197310092000031003



Penguji II **Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M.Sc.,Apt**  
NIP. 198506182015032002



**Mengetahui**  
Ketua Program Studi D-III Keperawatan



**Ns. Syam'ani, S.Kep., M.Kep**  
NIP.197902252001121001

**Mengesahkan**  
Ketua Jurusan Keperawatan



**Ns. Reny Sulistyowati, S.Kep., M.Kep**  
NIP.197609072001122002

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu  
NIM : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : D-III Keperawatan  
Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan  
Kesehatan di Puskesmas Palangka Raya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **Karya Tulis Ilmiah** yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa **Karya Tulis Ilmiah** ini hasil plagiasi, baik sebagian dan seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palangka Raya, 10 Oktober 2022

  
Ayu  
NIM:PO.62.20.1.20.005

## ABSTRAK

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKA RAYA

Ayu<sup>1</sup>, Nang Randu Utama<sup>1</sup>, Fina Ratih Wira Putri<sup>2</sup>.  
Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Palangka Raya  
Email : [ayu.d3kep20@polkesraya.com](mailto:ayu.d3kep20@polkesraya.com)

**Latar Belakang** : Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan di puskesmas, pasien akan merasa puas di tentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang di berikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang di terima.

**Tujuan Penelitian** : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

**Metode Penelitian** : Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi penelitian dengan sampel sebanyak 30 responden, menggunakan *accidental sampling*, instrumen menggunakan kuesioner.

**Hasil** : Hasil penelitian di dapatkan tingkat kepuasan berdasarkan Aspek *tangibles* atau nyata (43%), *emphaty* atau empati (43%), *reliability* atau keandalan (33%), *responsive* atau ketanggapan (37%), *assurance* atau kepastian (43%).

**Kesimpulan** : Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

**Kata Kunci** : Puskesmas, Pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya”** tepat pada waktunya. Penulisan KTI ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Mars Khendra Kusrifriadi.,STP.MPH sebagai Direktur Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.
2. Kepala Puskesmas Menteng Palangka Raya yang sudah memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat melakukan penelitian dengan baik di Puskesmas Menteng Palangka Raya.
3. Ibu Ns.Reny Sulistyowati, S.Kep.,M.Kep. Sebagai Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.
4. Bapak Ns. Syam'ani, S.Kep.,M.Kep sebagai Ketua program studi D-III Keperawatan Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.
5. Bapak Dr. Nang Randu Utama,S.Pd.,M.A selaku Pembimbing 1 dan sekaligus Penguji 1 Karya Tulis Ilmiah yang senantiasa memberikan masukan, memberi dukungan, membimbing dan memberi saran dalam menyelesaikan KTI ini.
6. Ibu Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M.Sc.,Apt selaku Pembimbing 2 sekaligus Penguji 2 Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi masukan, semangat, dukungan, dan bimbingan dari segi penulisan KTI ini.
7. Ibu Berthiana T, S.Pd, M.Kes. Selaku ketua penguji Karya Tulis Ilmiah.
8. Teruntuk kedua orang tua, saudara kandung dan seluruh keluarga, yang selalu mendukung, memberikan perhatian, dan selalu memberikan dorongan do'a selama penulis menempuh Pendidikan di Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.
9. Seluruh teman-teman D-III Keperawatan Reguler XXIII yang banyak membantu dan memberikan semangat kepada saya selama 2 setengah tahun dalam menjalani Pendidikan di Poltekkes Kemenkes Palang Raya.



10. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang selalu mendengarkan keluhan saya dan mendukung saya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan KTI ini banyak terdapat kekurangan, tetapi penulis sudah berusaha untuk dapat menyajikan yang terbaik, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Palangka Raya, 10 Oktober 2022



Ayu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>l v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Tinjauan Teori.....	5
B. Konsep Dasar Pasien .....	12
C. Penelitian Terkait .....	17
D. Kerangka Teori .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
A. Desain Penelitian .....	20
B. Kerangka Konsep .....	21
C. Definisi Operasional.....	21
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
E. Populasi dan Sampel (Jumlah dan Teknik Sampling).....	24
F. Instrumen Penelitian .....	24

G. Tahapan Pengumpulan Data.....	25
H. Analisis Data.....	25
I. Etika Penelitian.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Hasil.....	29
B. Pembahasan.....	30
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>34</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Penelitian Jurnal Terkait .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	18
Tabel 3.2 Penetapan Skor.....	19
Tabel3.3 Kisi-Kisi.....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Teori .....	19
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	20
Gambar 4.1 UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan .....	51
Lampiran 2 Lembar Permohonan Responden.....	52
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden .....	53
Lampiran 4 Lembar Kuesioner .....	54
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 6 Surat Persetujuan Etik Penelitian .....	62
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan .....	63
Lampiran 8 Surat Keterangan Cek Plagiasi .....	68
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian Kegiatan.....	70
Lampiran 10 Riwayat Hidup .....	73



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Ismainar, 2018). Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahun dinas kesehatan kabupaten/kota (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Menurut *World Health Organization* (WHO) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Standar pelayanan kesehatan yang baik sangat diperlukan masyarakat baik dari instansi pemerintah maupun swasta. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Effendie (2017). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat (Imbalo, 2018).



Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan dipuskesmas (Kozier, 2018). Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga terjadinya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas, komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien (Muninjaya, 2017). Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien.

Hasil penilaian tingkat kepuasan pada fasilitas kesehatan di Kalimantan Tengah pada tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan komunikasi, pelayanan dan fasilitas pada pasien sebesar 40% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 30%. Berdasarkan data kepuasan pasien di Puskesmas Menteng didapatkan 30% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan data dan survey pendahuluan pada bulan September di Puskesmas Menteng dari 50 kunjungan pasien diantaranya didapatkan 7 pasien diantaranya 4 pasien (56,8%) menyatakan tidak puas dalam mendapatkan pelayanan dengan baik seperti kurangnya komunikasi kepada pasien dan fasilitas yang tidak memadai dan 3 pasien (42,6%) menyatakan puas. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai

urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) *Nyata (tangibles)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (2) *Empati (empathy)* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (3) *Reliabilitas/keandalan (reliability)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (4) *Ketanggapan (responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (5) *Jaminan (assurance)* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – raguan. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien yang sakit/yang berobat di Puskesmas Menteng Palangka Raya. Peneliti akan melakukan survey di Puskesmas Menteng Palangka Raya untuk mengetahui secara umum Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya Tahun 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangible* (Kenyataan).
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati).
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan).
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap).
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Assurance* (Kepastian)

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Puskesmas

Menjadi bahan acuan dalam meningkatkan kinerja dan memotivasi para pegawai dalam melaksanakan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

### 2. Bagi Masyarakat

Meningkatkan wawasan pengetahuan dan persepsi masyarakat tentang Puskesmas serta pemanfaatan sumber ekonomi yang tepat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu hasil penelitian dapat dijadikan sebagai evaluasi tentang sejauh mana perilaku kesehatan telah diterapkan baik dalam lingkup individu, keluarga maupun sosial masyarakat utamanya dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tepat melalui indikator kunjungan ke Puskesmas.

### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini sebagai informasi yang berharga serta dapat dijadikan referensi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teori

##### 1. Definisi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2016), fasilitas kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk dalam menjalankan upaya pelayanan kesehatan, baik dari segi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Masyarakat.

Fasilitas pelayanan kesehatan memiliki 3 tingkatan diantaranya adalah:

- a. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dimana berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan dasar.
- b. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kedua berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan spesialisik.
- c. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat ketiga berfokus pada pemberian pelayanan kesehatan subspecialistik.

Pada jurnal penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan pelayanan (Ditasari E. *et al.*, 2019), terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan, beberapa diantaranya adalah biaya atau harga

pelayanan, fasilitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan juga jarak. Terdapat juga faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan itu sendiri, yaitu faktor pendidikan, status sosial ekonomi masyarakat, penghasilan, dan pekerjaan.

## 2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan langganan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan layanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Levey dan Loomba (1973) Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat (Sulistyo, 2016).

## 3. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal atau yang disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. SPM merupakan tolak ukur prestasi kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan.

Mutu pelayanan dasar adalah ukuran kuantitas dan kualitas barang atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam pelayanan dasar

sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

#### 4. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kolter, 2018).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan fasilitas dan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan fasilitas dan pelayanan keperawatan yang diberikan (Heriandi, 2018).

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Parasuraman, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsivines*, dan *assurance* (Tjiptono, 2019).

#### a. Manfaat Kepuasan

Pasien selaku pengguna jasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari puskesmas. Dahulu pasien menggunakan jasa puskesmas demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi dan menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang ingin dipenuhi selain kesembuhan mereka. Adanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Tjiptono, 2017):

- 1) Hubungan antara puskesmas dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/pasien.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi puskesmas.
- 5) Reputasi puskesmas menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

#### b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Tjiptono, (2017) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- 1) Aspek kenyamanan, meliputi fasilitas kesehatan, kebersihan puskesmas, kenyamanan ruangan yang akan digunakan pasien, makanan yang dimakan pasien, dan peralatan yang tersedia dalam ruangan.
- 2) Aspek hubungan pasien dengan petugas puskesmas, meliputi keramahan petugas puskesmas terutama perawat, informasi yang diberikan oleh petugas



puskesmas, komunikatif, responatif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.

- 3) Aspek kompetensi teknik petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.
- 4) Aspek biaya, meliputi mahalnya pelayanan, terjangkau tidaknya oleh pasien, dan ada tidaknya keringanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Parasuraman, (2018) pelayanan akan dikatakan baik oleh pasien jika jasa yang diberikan oleh pemberi pelayanan dapat sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga pasien akan merasa puas bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang yaitu ada pada usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Usia yang lebih tua ( $\geq 65$  tahun) cenderung merasa lebih puas dari pada pasien muda ( $< 35$  tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar, pada umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri. Hubungan jenis kelamin ditemukan bahwa respon terbanyak adalah perempuan bahwa cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibanding laki – laki. Begitu juga dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi dari pada pasien dengan pendidikan tinggi.

Menurut Muhadjir, (2018) faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang yaitu ada pada usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Mayoritas usia responden adalah 17 – 65 tahun, berarti mayoritas responden berada pada kategori dewasa awal dan dewasa madya. Seseorang tergolong dewasa, peran dan tanggung jawabnya tentu makin bertambah besar, kondisi tersebut menjadi seseorang yang dewasa mampu berfikir secara realistis, sehingga lebih menghargai

pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini akan menjadikannya lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pendidikan yang dialami individu akan menyebabkan individu memiliki banyak pengetahuan, pengalaman dan sikap mental yang kuat sehingga berpengaruh terhadap pola tingkah laku dan sikapnya. Terkait dengan pendidikan yang lebih tinggi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding pasien dengan pendidikan rendah.

Menurut Notoatmodjo, (2018) dalam suatu keluarga seorang pria menjadi kepala keluarga dan cenderung melindungi serta memberikan rasa aman bagi keluarganya, pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangannya untuk melakukan sesuatu. Demikian, pria lebih banyak menuntun dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar yang diterimanya, dengan kata lain jenis kelamin laki – laki relatif lebih tidak puas.

#### c. Aspek Kepuasan

Tjiptono (2017) mengemukakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa aspek yaitu sebagai berikut

- 1) *Tangibles*, atau nyata yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan).
- 2) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

- 3) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- 4) *Responsivines*, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsivines*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Joewono (2016) mengatakan salah satu aspek kualitas pelayanan adalah cepat tanggap, aspek yang menunjukkan kecepatan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan konsumen.
- 5) *Assurance*, atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

d. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan wawancara atau kuesioner yang menanyakan tentang isi materi yang ingin diukur dari subjek penelitian atau responden (Supranto, 2017).

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pilihan jawaban skala *likert*, pilihan jawaban (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) cukup, (4) puas, (5) sangat puas dengan salah satu jawaban yang benar, jumlah soal 23 pernyataan,

dari 5 parameter kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan yaitu : nomor 1-4 *tangibles* atau nyata, nomor 5-9 empati, nomor 10-14 *reliability* atau keandalan, nomor 15-18 *responsivines* atau daya tanggap, nomor 19-23 *assurance* atau kepastian, selanjutnya peneliti menilai dari jawaban – jawaban responden. Setelah diperoleh nilai dari tiap item pernyataan, peneliti menyimpulkan dan menentukan tingkat nilai dari kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan.

## **B. Konsep Dasar Pasien**

### **1. Pengertian Pasien**

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 2016). Sedangkan (Aditama, 2017) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati di puskesmas. Menurut (Soejadi, 2016) pasien adalah individu terpenting di puskesmas. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya serta menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati di puskesmas.

#### **a. Kewajiban Pasien**

Menurut (UU no. 29 Tahun 2016: UU tentang Praktik Keperawatan), pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban:

- 1) Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- 2) Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter.

3) Mematuhi ketentuan yang berlaku sarana pelayanan kesehatan.

4) Memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasihat, mematuhi ketentuan, dan memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat dan petunjuk perawat, mematuhi ketentuan yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

#### 1. Hak Pasien

Menurut (UU no.44 Tahun 2016: UU tentang Puskemas pasal 31 dan 32). Setiap pasien mempunyai hak:

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Puskesmas.
- b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.  
Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standart profesi dan standart prosedur operasional.
- d. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- e. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berhak mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan.

- 1) Meminta pendapat perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya.
- 2) Mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan kode etik, standar pelayanan keperawatan, standar profesi, dtandar prosedur operasional, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.
- 3) Memberi persetujuan atau penolakan tindakan keperawatan yang akan diterimanya.
- 4) Memperoleh keterjagaan kerahasiaan kondisi kesehatannya. Pengungkapan rahasia kesehatan klien dilakukan atas dasar: Kepentingan kesehatan klien, pemenuhan permintaan aparaturn penegak hukum dalam rangka penegak hukum, persetujuan klien sendiri, kepentingan pendidikan dan penelitian, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.

a) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Gunarsa (2017) dalam Suryawati (2016), banyak variabel non medik ikut menentukan kepuasan pasien antara lain: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik individu pasien yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan. Besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya yang dapat menimbulkan perasaan puas dan tidak puas, menyebabkan konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien yang telah dirumuskan para ahli diberbagai daerah, belum tentu dapat dimanfaatkan sepenuhnya sebagai input manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya. Dengan

demikian penelusuran prioritas-prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya dan rumusan tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator tersebut sangat penting dilakukan (Surya Utama, 2016). Berdasarkan uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas di Puskesmas Menteng Palangka Raya merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi Puskesmas Menteng Palangka Raya (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas Puskesmas Menteng seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Hasil penilaian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan hasil penilaian perasaan individu yang lebih bersifat subjektif, maka hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif. Para ahli telah banyak mengembangkan model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengkuantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena (dimensi keperibadian, sikap, atau perilaku) agar lebih mudah dipahami. Penentuan kategori kepuasan pasien dan definisinya, serta pemberian bobot nilai terhadap kategori kepuasan pasien dapat ditetapkan lazimnya dengan mempertimbangkan, antara lain: kondisi pasien, teori atau temuan para ahli, model pengukuran yang digunakan, dan pertimbangan pribadi yang berkepentingan (Surya Utama, 2017).

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pasien adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang paling sering digunakan adalah kuesioner dengan format tertentu atau *self-completed questionnaire*. Keuntungan penggunaan kuesioner antara lain:

1. Administrasi dan prosesnya mudah dan murah.
2. Menghasilkan data yang telah distandarisasikan.
3. Terhindar dari bias pewawancara.

Sedangkan kerugiannya antara lain: 1) Klarifikasi terhadap ketidak/kekurang jelasan tidak mungkin dilakukan; 2) Tingkat pengembalian kuesioner rendah, baik terhadap keseluruhan pertanyaan apapun terhadap pertanyaan yang penting; 3) Kurang mendapat tanggapan dan kepedulian dari responden (Pohan, 2017).

Untuk memungkinkan para pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe *likert* bisa dipergunakan. Kebaikan penggunaan format *likert* dibandingkan dengan format check list yang hanya memberikan jawaban “ya atau tidak”, ialah tipe *likert* tercermin dalam keragaman skor (*variability of scorer*) sebagai akibat penggunaan skala yang berkisar empat atau lima tingkatan. Dengan dimensi mutu tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan pelanggan mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan (produk) yang mereka terima, lebih mendekati kenyataan sebenarnya. Dari segi pandangan statistik, skala dengan empat atau lima tingkatan lebih tinggi keandalannya dari skala dengan dua tingkatan (Supranto, 2016).



### C. Penelitian Terkait

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis melakukan pencarian referensi dari sumber jurnal yang berkaitan dengan judul isi penelitian.

**Tabel 2.1 Riset Penelitian Jurnal Terkait**

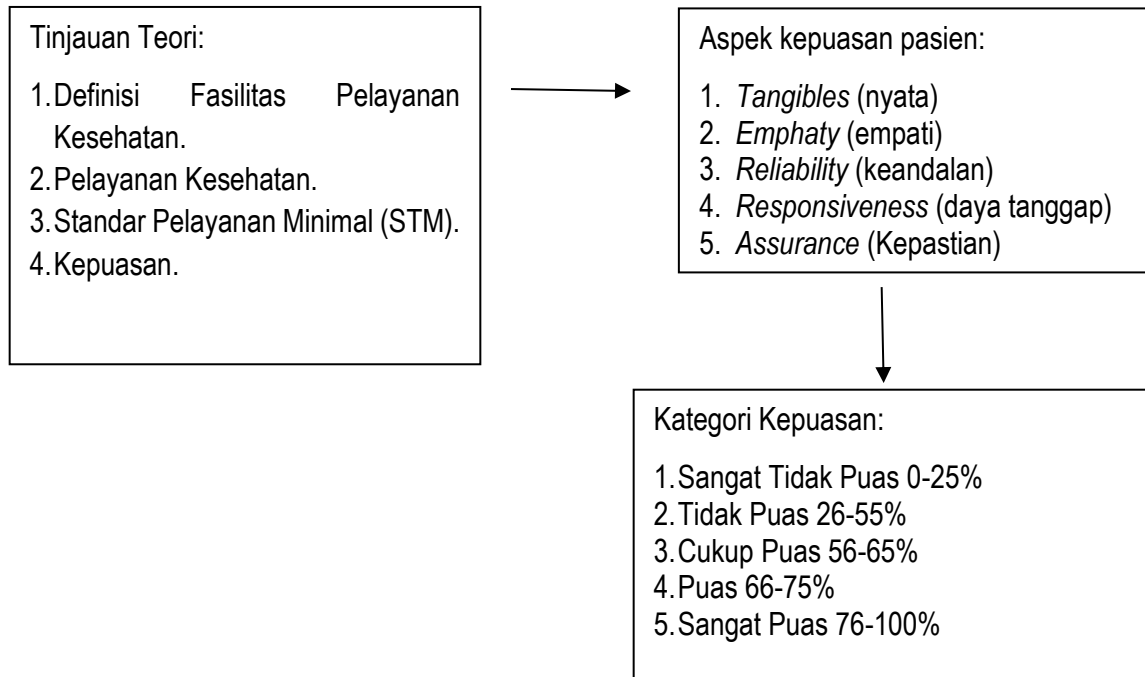
No	Judul	Metode	Hasil
1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019.	Deskriptif kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional study</i> . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan sampel yang diperoleh berjumlah 57 orang.	<p>a. aspek keandalan (reability) nilai rerata 186 (81,75%) menunjukkan merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.</p> <p>b. ketanggapan (responsiveness) nilai rerata 187 (81,92%) dan menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh.</p> <p>c. aspek jaminan (assurance) memberikan nilai rerata 187 (82,01%) menunjukkan responden penelitian merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh.</p> <p>d. aspek empati (empathy) memberikan nilai rerata 184 (80,52%) menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap</p>

---

			<p>pelayanan yang diperoleh.</p> <p>e. aspek berwujud (<i>tangible</i>) memberikan nilai rerata 177 (77,77%) responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Hasil perhitungan dari kelima dimensi mutu pelayanan memberikan nilai 184 (80,79%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan yang diperoleh di UPTD Puskesmas Mutiara.</p>
2	<p>Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. (Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah, 2021).</p>	<p>Kuantitatif deskriptif analitik dan teknik pengambilan sampel secara <i>incidental sampling</i> kepada 108 responden.</p>	<p>Dimensi pelayanan <i>Tangibles</i> sebanyak 90,7%, dimensi pelayanan <i>Emphaty</i> sebanyak 85,2%, dimensi pelayanan <i>Assurance</i> sebanyak 75,0%, <i>Realibility</i> sebanyak 58,3% dan <i>Resvonsivness</i> sebanyak 56,5%.</p>

---

#### D. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

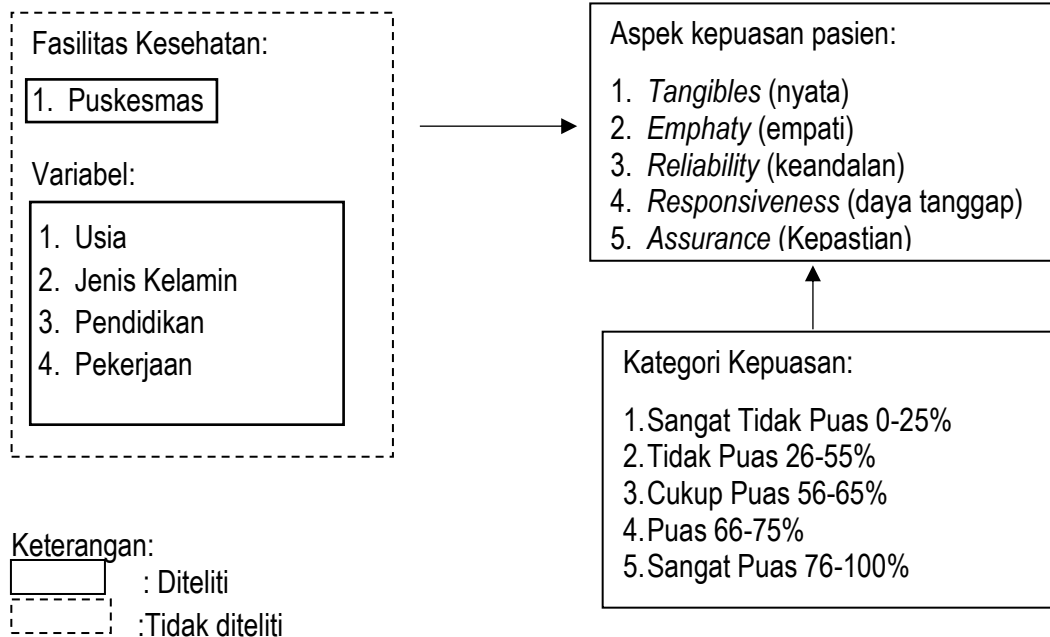
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan wadah untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji kesahihan hipotesis. Dalam penelitian keperawatan dan keperawatan yang sering digunakan adalah desain *deskriptif*. Penelitian *deskriptif* bertujuan untuk menerangkan atau menggambarkan masalah penelitian yang terjadi berdasarkan karakteristik tempat, waktu, umur, jenis kelamin, sosial, ekonomi, pekerjaan, status perkawinan, cara hidup (pola hidup) dan lain – lain (Hidayat, 2018). Pada penelitian ini menggunakan desain *deskriptif* yaitu Menggambarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

#### B. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional ini menggunakan semua variabel dan istilah yang akan digunakan dalam penelitian secara operasional, sehingga mempermudah pembaca/penguji dalam mengartikan makna penelitian. Definisi operasional dibuat menggunakan tabel (Nursalam, 2016).

#### 1. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono, (2016), variable penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variable dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya**

No	Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Instrumen	Skala	Skor
1.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan	Perasaan senang atau kecewa yang diterima atau hasil pelayanan kesehatan yang dirasakan dengan kebutuhan diharapkan	Keputusan pasien dalam pelayanan kesehatan. 1. <i>Tangibles</i> /Nyata 2. <i>Emphaty</i> /Empati 3. <i>Reliability</i> /Keandalan 4. <i>Responsiviness</i> /Daya Tanggap 5. <i>Assurance</i> /Kepastian	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas
2	<i>Tangibles</i> /Nyata	Kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.	Penampilan secara nyata (dapat dilihat secara langsung) oleh suatu penyelenggara pelayanan	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas

3.	<i>Emphaty/Empati</i>	Memberikan perhatian penuh, rasa peduli dan memahami perasaan pelanggan	Perhatian yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan kepada pelanggan	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas
4.	<i>Reliability/Keandalan</i>	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.	Kehandalan oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga penyelenggara mampu memenuhi pelayanan kepada pelanggan.	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas
5.	<i>Responsiviness /Daya Tanggap</i>	Suatu kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.	Daya tanggap oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga penyelenggara tersebut mampu membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas
6.	<i>Assurance/Kepastian</i>	Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.	Pengetahuan, sikap dan perilaku penyelenggara kepada pelanggan.	Kuesioner	Ordinal	1: Sangat tidak puas 2 : Tidak Puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5 : Sangat puas

#### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Menteng Palangka Raya yang berada di Jalan Jl. Temanggung Tilung, Menteng, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya. Alasan peneliti memilih Puskesmas Menteng sebagai tempat penelitian adalah karena belum ada yang melakukan penelitian sejenis tentang kepuasan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dilaksanakan bulan November 2022.

#### **E. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek atau data dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Nursalam, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas Menteng Palangka Raya.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan (Masturoh dalam Lembu, 2020). Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Agar hasil dapat dianalisa dengan uji statistik untuk penelitian kuantitatif, sampel penelitian ini adalah pasien yang berkunjung/ orang yang berobat di Puskesmas Menteng.

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Tingkat signifikansi (0,05)<sup>2</sup>

$$n = \frac{32}{1 + 32(0.05)^2}$$

$$= \frac{32}{1 + 32(0.0025)}$$

$$= \frac{32}{1.08} = 29,6$$

$$n = 30$$

Pada penelitian ini dari jumlah populasi yang dilakukan penghitungan penentuan besar sampel dan didapatkan hasil sampel yang akan diteliti adalah berjumlah sampel/responden.

### 3. Kriteria Inklusi dan Eklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang harus dimiliki oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang dapat membuat anggota populasi tidak dapat menjadi sampel penelitian karena tidak memenuhi syarat kriteria inklusi. Kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria yang apabila terpenuhi maka calon objek akan menjadi objek penelitian. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

- 1) Pasien yang bersedia menjadi responden.
- 2) Pasien yang berkunjung/berobat ke Puskesmas Menteng Palangka Raya.
- 3) Usia Responden 17-65 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi yaitu kriteria di luar kriteria inklusi. kriteria eksklusi adalah kriteria yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh penelitian di mana jika ditemukan maka objek penelitian tidak dapat digunakan . Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Yang tidak berobat ke Puskesmas Menteng.
- 2) Pasien yang masih anak-anak/balita.
- 3) Pasien yang mengalami demam tinggi.

4. Sampling

Sampling adalah suatu proses dalam menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili suatu populasi. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono dalam Meidatuzzahra, 2019). Teknik pengambilan sampel penelitian *accidental sampling* yaitu pengunjung sebanyak 30 orang yang berkunjung ke Puskesmas Menteng.

## F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, alat pengumpulan data yang digunakan berupa pertanyaan dalam angket dengan mengacu pada landasan teori. Angket adalah pemeriksaan sesuai yang menjadi kepentingan umum, biasanya dilakukan dengan surat pernyataan (Depdiknas, 2018). Angket dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data, tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya. Responden hanya menandai jawaban yang menurutnya sesuai dan tepat.

Pertanyaan dalam penelitian ini dibuat oleh peneliti dengan tinjau pustaka yang mengacu pada landasan teori kepuasan *SERVQUAL* Parasuraman oleh *et al.* (1998) yang di modifikasi dengan kuesioner penelitian yang terkait dengan kepuasan pasien. Terhadap lima dimensi dengan model *SERVQUAL* Parasuraman *et al.*, (1998) untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang terdiri dari pertanyaan, yaitu; dimensi *Tangibles* (kenyataan) pertanyaan 1-4, dimensi *Emphaty* (empati) pertanyaan 5-9, dimensi *Reability* (keandalan pertanyaan 10-14, dimensi *Responsivenes* (daya tanggap) pertanyaan 15-18, dimensi, dimensi *Assurance* (kepastian) pertanyaan 19-23. Variabel kepuasan diukur dengan alat ukur berupa kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala *likert*.

## 1. Kuesioner

Kuesioner data yang juga dikenal sebagai angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam bentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya, dan harus diisi oleh responden, pengisian kuesioner ini bisa diwakili oleh anggota keluarga, paman, tante, adik, kakak, orang tua, teman dan lain-lain. Jika responden tersebut terlihat tidak mampu/lemas dalam mengisi lembar kuesioner tersebut. Angket ini menggunakan *skala likert* adalah *skala* yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan *skala* jenis ordinal. Dimana *skala likert* ini merupakan cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor. Maka variable yang diukur akan dijabarkan menjadi indicator variable. Penetapan skor alternative atas jawaban kuesioner sesuai table.

**Tabel 3.2 Penetapan Skor Pertanyaan**

Kategori jawaban	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

**Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner**

<i>Kisi-Kisi</i>	<b>Nomor Soal</b>
1. Tangibles ( <i>Nyata</i> )	1-4
2. Emphaty ( <i>Empati</i> )	5-9
3. Reliability ( <i>Keandalan</i> )	10-14
4. Responsive ( <i>Ketanggapan</i> )	15-18
5. Assurance ( <i>Kepastian</i> )	19-23

**G. Uji Validitas dan Reabilitas**

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang digunakan Salamah (2016) yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan hasil uji reabilitas ( $r_{\alpha} = 0,962$ ), sehingga  $r_{\alpha} > r_{\text{table}}$ .

**H. Proses Pengumpulan Data**

Dalam tahap pelaksanaan penelitian mengumpulkan data dari mengurus dan memperoleh surat izin penelitian dari institusi pendidikan untuk diserahkan kepada pihak PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) terlebih dahulu, setelah surat pengantar dari PTSP keluar, peneliti mengantarkan surat PTSP ke Dinas Kesehatan Palangka Raya, setelah mendapat surat dari pihak Dinas Kesehatan Palangka Raya kemudian meminta izin kepada kepala Puskesmas Palangka Raya untuk melakukan penelitian dengan membawa surat izin dari Dinas Kesehatan. Setelah mendapat izin, peneliti langsung melakukan penelitian pada tanggal 26 November 2022. Penelitian dilakukan di Puskesmas Menteng Palangka Raya dengan memberikan Kuesioner kepada responden, setelah mendapatkan persetujuan kemudian peneliti mengarahkan responden untuk mengisi Kuesioner untuk mendapatkan data penelitian.

## I. Analisa Data

Setelah data terkumpul, peneliti selanjutnya mengolah data, sehingga data dapat dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Langkah-langkah dalam mengolah dan menganalisis data di gambarkan sebagai berikut.

### a. Editing

*Editing* adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpul. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data atau setelah data terkumpul (Hidayat, 2018).

### b. Coding

adalah cara mengkode responden, pertanyaan-pertanyaan dan segala hal yang dianggap perlu (Wasis, 2016). Dalam penelitian ini cara mengkode lembar kuesioner adalah menggunakan nomor urut 1 sampai dengan 23.

#### 1). Reponden

Kode responden: R1, R2, R3, R4, dan seterusnya.

#### 2). Berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki : 1

Perempuan : 2

#### 3). Berdasarkan Usia

17-25 Tahun : 1

26-35 Tahun : 2

36-45 Tahun : 3

46-55 Tahun : 4

≥65 Tahun : 5

4). Berdasarkan Pendidikan

Tidak sekolah : 1

SD : 2

SMP : 3

SMA : 4

Perguruan Tinggi : 5

5). Berdasarkan Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa : 1

PNS : 2

Swasta : 3

Wiraswata : 4

IRT : 5

Tidak Bekerja : 6

b. *Scoring*

Kegiatan pemberian skor dilakukan pada setiap lembar kuesioner, sesuai dengan skor pada definisi operasional. Menurut Nursalam (2016;188), *scoring* adalah menentukan skor atau nilai untuk setiap item pertanyaan, untuk menentukan nilai terendah dan tertinggi, menetapkan jumlah kuesioner, dan bobot masing-masing kuesioner.

1). Menentukan *scoring* kepuasan pasien

Aspek kepuasan pasien menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu selalu, sering, kadang-kadang dan tidak pernah.

Skala pengukuran : Ordinal

Skor : Sangat puas : 5

Puas : 4

Cukup puas : 3

Tidak puas : 2

Sangat tidak puas : 1

Selanjutnya dilakukan penilaian dengan rumus *skala likert* sebagai berikut:

$$N = \frac{Sp}{Sm} \times 100\%$$

Keterangan:

N : Nilai Presentasi skor

Sp : Skor yang didapatkan

Sm : Skor maksimal

Selanjutnya presentasi jawaban diinterpretasikan dalam kuantitatif dengan acuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Puas 0-25%

2. Tidak Puas 26-55%

3. Cukup Puas 56-65%

4. Puas 66-75%

5. Sangat Puas 76-100%

## 2). *Tabulating* (tabulasi)

Tabulasi adalah pembuatan table-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan (Nursalam, 2016).

Jawaban dari responden selanjutnya dihitung dan dijumlahkan, kemudian dimasukkan dalam bentuk table data. Tabel data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan program SPSS berupa program computer yang digunakan untuk analisis statistik.

## J. Etika Penelitian

### 1. *Informed Consent*

Subjek harus mendapatkan informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. Pada *informed consent* perlu dicantumkan bahwa data yang diperoleh hanya akan dipergunakan untuk pengembangan ilmu (Nursalam, 2016). *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya. Jika subjek bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka penelitian harus menghormati hak pasien.

### 2. *Anomity* (Tanpa Nama)



Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan, untuk itu perlu adanya tanpa nama (Nursalam, 2016). Masalah etika keperawatan merupakan masalah yang memberikan jaminan dalam penggunaan subjek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencatumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan.

### 3. *Confidentially* (Kerahasiaan)

Subjek mempunyai hak untuk meminta bahwa data yang diberikan harus dirahasiakan (Nursalam, 2016). Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Puskesmas Menteng terletak di Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya. Tepatnya di Jalan Temanggung Tilung No.59 Kota Palangka Raya. UPT Puskesmas Menteng merupakan pengembangan dari Puskesmas Pembantu (Pustu). UPT Puskesmas Menteng berdiri sejak tahun 1997 dan pindah ke Gedung baru di Jalan Temanggung Tilung sejak tahun 2008. UPT Puskesmas Menteng kurang lebih berjarak 3,5 km dari pusat kota Palangka Raya. Wilayah kerja UPT Puskesmas Menteng seluas 9.341 km<sup>2</sup> meliputi 83 RT dan 13 RW di kelurahan Menteng dengan jumlah penduduk sebanyak 47.390 jiwa dan jumlah KK 11.850. Dalam seminggu UPT Puskesmas Menteng buka pada hari Senin-Sabtu pada jam yang berbeda, hari senin – kamis mulai pukul 07.30-11.00 wib, pada hari jum'at mulai pukul 07.30-10.00 wib dan hari sabtu mulai pukul 07.00-10.30 wib.

Berdasarkan Keputusan Ketua Eksekutif Komite Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya mendapatkan pengakuan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Terakreditasi Madya.

Saranan Pelayanan Kesehatan di wilayah Puskesmas Menteng.

1. Puskesmas Pembantu : 6 pustu
2. Pusling : 1 buah
3. Posyandu Balita : 10 buah
4. Posyandu Lansia : 8 buah
5. Posbindu PTM : 6 buah
6. Posbindu RBM : 1 buah
7. Pos UKK : 1 buah



Gambar 4.1 UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya

## B. Visi, Misi, dan Motto UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya

### 1. Visi UPT Puskesmas Menteng

Terwujudnya Pelayanan yang bermutu dan Secara Berkesinambungan Menuju Masyarakat Sehat dan Mandiri.

### 2. Misi UPT Puskesmas Menteng

- a. Menberikan Pelayanan Kesehatan yang Bermutu, Merata, dan Terjangka sesuai dengan Sistem Standard Pelayanan dan Kinerja.
- b. Mendorong dan Memelihara Kemandirian Masyarakat untuk Meningkatkan Kesehatan Perseorangan, Keluarga, dan Lingkungan Secara Optimal.

### 3. Motto UPT Puskesmas Menteng

Anda Sehat Adalah Komitmen Kami.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Umur Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi umur responden di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Rentang	Frekuensi	Presentase (%)
17-25	6	20%
26-35	11	37%
36-45	8	27%
46-55	4	13%
≤65	1	3%
Total	30	100%

Pada tabel 4.1 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa responden paling banyak termasuk dalam kelompok usia 26-35 tahun, dengan jumlah 11 orang (37%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi jenis kelamin responden di Puskesmas Palangka Raya

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
P	24	80%
L	6	20%
Total	30	100%

Pada tabel 4.2 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 24 responden (80%).

c. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat Pendidikan di Puskesmas Palangka Raya

Pendidikan	Frekuensi	Presentase %
Tidak Sekolah	0	0%
SD	5	17%
SMP	3	10%
SMA	12	40%
Perguruan Tinggi	10	33%
Total	30	100%

Pada tabel 4.3 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat Pendidikan. Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian di dominasi oleh SMA sebanyak 12 responden (40%).

#### d. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi responden menurut pekerjaan di Puskesmas Palangka Raya

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase %
Pelajar	3	10%
Mahasiswa	2	7%
Swasta	6	20%
Wirausaha	3	10%
IRT	12	40%
Tidak bekerja	0	0%
PNS	4	13%
POLRI	0	0%
TNI	0	0%
Total	30	100%

Pada tabel 4.4 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan pekerjaan. Dapat di lihat bahwa responden di dominasi oleh ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 12 responden (40%).

## D. Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan

### 1. Tingkat Kepuasan Aspek *Tangibles*

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan aspek *tangibles* di Puskesmas Palangka Raya

Tangibles	Frekuensi	Presentase %
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	6	20%
3. Cukup Puas	13	43%
4. Puas	3	10%
5. Sangat Puas	8	27%
Total	30	100%

Tabel 4.6 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Tangibles* terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Palangka Raya sebagian besar menyatakan cukup puas (43%).

### 2. Tingkat Kepuasan Aspek *Emphaty*

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan aspek *Emphaty* di Puskesmas Palangka Raya

Empati	Frekuensi	Presentase %
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	5	17%
3. Cukup Puas	13	43%
4. Puas	7	23%
5. Sangat Puas	5	17%
Total	30	100%

Tabel 4.7 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Emphaty* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Palangka Raya sebagian yang menyatakan cukup puas (43%).

### 3. Tingkat Kepuasan Aspek *Reliability*

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan aspek *Reliability* di Puskesmas Palangka Raya

Reliability	Frekuensi	Presentase %
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	8	27%
3. Cukup Puas	7	23%
4. Puas	10	33%
5. Sangat Puas	5	17%
Total	30	100%

Tabel 4.8 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya sebagian besar menyatakan puas (33%).

### 4. Tingkat Kepuasan Aspek *Responsive*

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan aspek *Responsive* di Puskesmas Palangka Raya

Responsive	Frekuensi	Presentase %
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	11	37%
3. Cukup Puas	7	23%
4. Puas	6	20%
5. Sangat Puas	6	20%
Total	30	100%

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Responsive* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya sebagian menyatakan tidak puas (37%),

### 5. Tingkat Kepuasan Aspek *Assurance*



Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan aspek *Assurance* di Puskesmas Palangka Raya

Assurance	Frekuensi	Presentase %
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	3	10%
3. Cukup Puas	10	33%
4. Puas	13	43%
5. Sangat Puas	4	14%
Total	30	100%

Tabel 4.10 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Responsive* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Palangka Raya sebagian menyatakan puas (43%).

#### 6. Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi responden menurut tingkat kepuasan secara umum pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Kategori Jawaban	Kategori
Sangat Tidak Puas	0
Tidak Puas	4
Cukup Puas	13
Puas	7
Sangat Puas	6
Total	30

Tabel 4.11 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya yaitu menyatakan cukup puas sebanyak 13 pasien dengan kategori (56-65%).

## E. Pembahasan

Berdasarkan karakteristik responden dapat dijelaskan faktor-faktor yang kemungkinan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

### **1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Tangibles***

Berdasarkan hasil penelitian parameter tingkat kepuasan aspek *tangibles*, sebagian besar menyatakan cukup puas 13 pasien (43%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Menurut Wijono (2013) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah tersedianya mutu informasi yang diterima pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dipresepsikan pasien dan keluarganya sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan-harapannya. Pada saat ini makin banyak pasien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terkait dengan tindakan yang akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spektrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di unit pelayanan kesehatan.

### **2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Emphaty***

Berdasarkan hasil penelitian parameter tingkat kepuasan aspek *emphaty*, sebagian besar menyatakan cukup puas 13 pasien (43%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek

*emphaty* yang paling rendah penilaian tingkat kepuasan pasien adalah pada indikator pendekatan dan perhatian perawat yang kurang komunikatif sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Perilaku perawat pada saat pasien pertama kali datang akan mempengaruhi persepsi tingkat kepuasan pasien. Perawat profesional seharusnya memiliki perilaku yang baik dan membantu dalam menciptakan lingkungan kekeluargaan. Pendekatan yang dilakukan perawat hendaknya selalu memperhatikan respek kepada pasien yang positif, sehingga pasien merasa puas. Memberikan rasa simpati atau sapaan pagi hari sekedar untuk menanyakan keadaan penyakitnya, pasien akan merasa diperhatikan dan itu sangat besar manfaatnya bagi kesembuhan pasien.

### 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Reliability*

Aspek *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dalam kaitannya dengan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan (aspek *Reliability*), sebagian menyatakan puas 10 pasien (33%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek *reliability* yang tingkat kepuasannya pasien yang baik perawat mampu menangani masalah masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang sepenuhnya dilaksanakan

oleh perawat sehingga prosedur penerimaan pasien menjadi cepat dan pelayanan yang tepat waktu.

#### **4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Responsive***

Berdasarkan hasil penelitian parameter tingkat kepuasan aspek *responsive*, sebagian menyatakan tidak puas 11 pasien (37%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek *Responsive* yang paling baik penilaian tingkat kepuasan adalah indikator perawat tanggap melayani pasien dan menerima, melayani dengan baik. Perawat harus berusaha untuk mendengar setiap keluhan pasien maupun keluarga untuk kemudian ditanggapi dengan cepat serta dicarikan langkah penyelesaian sebagai sebagian dari pendekatan untuk penyembuhan pasien.

Menurut Budi Anna Keliat (1992) dalam Wardani, (2004) mengatakan bahwa pada saat berkomunikasi perawat harus tetap mempertahankan kontak mata dengan pasien. Perawat pada saat berkomunikasi tetap bersikap rileks dan mampu menimbulkan suasana yang nyaman, akan menurunkan ketakutan dan kecemasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat yang dapat mempertahankan sikap terbuka pada saat berkomunikasi akan memberikan penilaian pasien terhadap perawat bahwa perawat siap membantu dan terbuka dalam mengatasi keluhan pasien.

#### **5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Assurance***

Berdasarkan hasil penelitian parameter tingkat kepuasan aspek *assurance*, sebagian besar menyatakan puas 13 pasien (43%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek

*assurance* yang paling baik yaitu indikator tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

## **6. Tingkat Kepuasan Secara Umum**

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya menyatakan cukup puas dengan kategori 56-65% dan menunjukkan bahwa pasien pada penelitian merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah di peroleh di UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan proses pengolahan data penelitian yang dilaksanakan pada bulan Desember 2022, mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya” di peroleh kesimpulan yaitu, dari hasil penelitian:

1. Tingkat kepuasan pasien pada aspek nyata (*tangibles*), sebanyak 43% pasien menyatakan puas.
2. Tingkat kepuasan pasien pada aspek empati (*Emphaty*), sebanyak 43% pasien menyatakan cukup puas.
3. Tingkat kepuasan pada aspek diandalkan (*reliability*), sebanyak 33% pasien menyatakan puas.
4. Tingkat kepuasan pada aspek daya tanggap (*responsivel*), sebanyak 37% pasien menyatakan tidak puas.
5. Tingkat kepuasan pada aspek kepastian (*assurance*), sebanyak 43% pasien menyatakan puas.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### **1. Untuk UPT Pusekesmas Menteng Palangka Raya**

Sebagian besar menyatakan pelayanan kesehatan di Puskemas Menteng Palangka Raya merasa puas hal ini perlu di pertahankan agar pasien atau yang berobat bisa merasa nyaman, dilayani dengan baik, memberikan informasi yang mudah di mengerti oleh pasien dan memberikan pelayanan yang tepat.

### **2. Untuk Pegawai UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya**

Perawat lebih meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai peran dan fungsi profesional dengan cara melayani pasien untuk berobat dan respon yang sangat baik, ramah, terhadap keluhan pasien.

### **3. Untuk Penelitian Selanjutnya**

Disarankan bagi penelitian selanjutnya guna meningkatkan keterkaitan penelitian selanjutnya, sehingga dapat memodifikasi penelitian ini dengan variable, Teknik, atau metode yang berbeda guna menambah wawasan yang lebih luas lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boedihartono, Dr h Wardhani, Astuti Sri dkk. (2018). *Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta; D epartemen Kesehatan RI.
- Budiono, (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik.
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>.
- Hidayat, A. A. (2018). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta; Salemba Medika.
- Husnul Wirdah, M. Y. (2018). *Penerapan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Banda Aceh*. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Kementerian Kesehatan RI, (2017). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Kottler, Keller. (2018). *Manajemen Kepuasan*. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Kozier, B. (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; Konsep, Proses dan Praktik edisi 7*. Jakarta: EGC.
- Kottler, Keller. (2018). *Manajemen Kepuasan*. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Mulyati, E. S. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan*. Jurnal Keperawatan, Volume 12 No 1, Hal 57 – 62, Maret 2020..
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Nursalam, (2016). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dan Praktik Keperawatan: Pedoman Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Kperawatan: Pedoman Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5*. Salemba Medika.
- Parasuraman, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol.1. Jakarta : Jurnal Manajemen.
- Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry, (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta; EGC.



- Ririn Rosnadi, (2020). *Analisis tingkat kepuasan*. Jambi. Kesehatan Masyarakat
- Rini Asnawati (2014). *Gambaran Kepuasan, Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati*.
- Rini Safitri. (2020). *Kepuasan, Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas*. Jakarta: EGC.
- Selviana Indah Permata Betten dkk, (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*
- Sri Emilia (2016). *Kepuasan Pasien, Puskesmas, SERVQUAL*. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Supranto, (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sitorus, Dr Ratna7 Yulia, (2018). *Model Praktik Keperawatan Profesional di Puskesmas. "Panduan Implementasi"*. Jakarta; EGC.
- Supranto, (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ulinuha, F. E. (2017). *"Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang, Indonesia Tahun 2017"*. Kesehatan: UDINUS. Semarang.
- Ulinuha, F. E. (2017). *"Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang, Indonesia Tahun 2017"*. Kesehatan: UDINUS. Semarang.
- Utama. S, (2017). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Medan; h Fakultas.
- Widiasari. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Widiasari. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Wijaya, Maria, SKM 7 Misparih Skp.M Kes dkk. (2018). *Kode Etik Perawat Indonesia. "Konsep Etik dan Penerapannya"*. Jakarta; PPNI.



Lampiran 2: Penjelasan Penelitian

### **PERMOHONAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Sehubung dengan adanya penelitian yang dilakukan tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya, maka peneliti:

Nama : Ayu

NIM : PO.62.20.1.20.005

Sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Palangka Raya, Program Studi D-III Keperawatan, maka saya memohon kesediaan saudara untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dalam bentuk angket. Keikutsertaan bersifat sukarela dan tidak berpengaruh atas nilai apapun. Jawaban yang telah saudara berikan dijamin kerahasiaannya, serta hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Atas ketulusan saudara dalam memberikan jawaban dan keikutsertaannya dalam penelitian ini, maka saya ucapkan terima kasih.

Palangka Raya, November 2022

Hormat Saya,

(Ayu)

Lampiran 3: Lembar Persetujuan Responden

**LEMBAR PERSETUJUAN  
MENJADI RESPONDEN PENELITIAN  
(Informed Consent)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

No. Responden :

Usia :

Alamat :

Pekerjaan :

No.Hp :

Menyatakan bahwa saya bersedia menjadi responden penelitian mahasiswa Program Studi D-III Keperawatan Poltekkes Kemenkes Palangka Raya atas nama: Ayu dengan judul: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

Saya sudah diberi informasi dan memutuskan berpartisipasi sebagai responden pada penelitian ini secara sukarela dan informasi yang saya berikan akan di jamin kerahasiannya dan tidak di publikasikan oleh peneliti kecuali hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Palangka Raya, November 2022

Responden

Kode Responden : .....

## KUESIONER

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKARAYA

---

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Isilah identitas anda dengan benar.
2. Beri tanda (√) pada jawaban data demografi di bawah ini.
3. Diisi sendiri oleh responden dan tidak boleh diwakili.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

INISIAL NAMA : .....

1. Umur  
 : 17 - 25 Tahun  
 : 26 – 35 Tahun  
 : 36 – 45 Tahun  
 : 46 – 55 tahun  
 : ≤ 65 Tahun
2. Jenis Kelamin:  
 : Laki-laki  
 : Perempuan

3. Berdasarkan Pendidikan:

- : Tidak sekolah
- : SD
- : SMP
- : SMA
- : Perguruan Tinggi

4. Pekerjaan Saat Ini :

- : Pelajar/Mahasiswa
- : PNS/TNI/POLRI
- : Swasta
- : Wirausaha
- : Ibu Rumah Tangga
- : Tidak Bekerja

## KUESIONER

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKARAYA

Berilah tanda ✓ untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Sangat tidak puas    2. Tidak puas    3. Cukup puas    4. Puas    5. Sangat puas

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
	<b>Tangibles atau Nyata</b>					
1	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih					
2	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air					
3	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap					
4	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih					
	<b>TOTAL</b>					
	<b>Empati</b>					
5	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien					
6	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien					
7	Perawat memperhatikan sungguh - sungguh kepada pasien					
8	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi					
9	Perawat bersikap sopan dan ramah					
	<b>TOTAL</b>					
	<b>Reliability atau Keandalan</b>					
10	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu					
11	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
12	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat					
13	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
14	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					

	<b>TOTAL</b>					
	<b>Responsive atau Ketanggapan</b>					
15	Perawat tanggap melayani pasien					
16	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
17	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat					
18	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
	<b>TOTAL</b>					
	<b>Assurance atau Kepastian</b>					
19	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan					
20	Tenaga medis menyediakan obat - obatan atau alat medis yang lengkap					
21	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien					
22	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
23	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
	<b>TOTAL</b>					



## Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES PALANGKA RAYA**

Jalan George Obos No. 30 Palangka Raya [Kampus A], Jalan George Obos No. 32 Palangka Raya [Kampus B],  
Jalan Dokter Soetomo No. 10 Palangka Raya [Kampus C], Kalimantan Tengah - Indonesia  
Telepon / Faksimile: (0536) 3221768 Laman (Website) : <https://www.polkesraya.ac.id>  
Surel (E-mail) : [direktorat@polkesraya.ac.id](mailto:direktorat@polkesraya.ac.id)



Nomor : KH.04.02/1/5714/2022

11 November

2022

Lampiran : 1 (satu) lembar

Hal : Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian an. RISKa dkk

Yth.

Walikota Palangka Raya

Up. Puskesmas Menteng Palangka Raya

di-

Palangka Raya

Sehubungan akan dilakukannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palangka Raya Tahun 2022 sebagai salah satu syarat penyusunan tugas Karya Tulis Ilmiah (KTI), maka dengan ini kami sampaikan sesuai perihal di atas untuk mendapatkan perijinan melakukan penelitian di wilayah hukum Kota Palangka Raya. *(Nama Mahasiswa, Judul Penelitian, Proposal dan KTP Peneliti terlampir)*

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palangka Raya,



Mars Khendra Kusfryadi, STP., MPH.  
NIP 197503101997031004

Tembusan:

1. Kepala UPT Puskesmas Menteng Palangka Raya
2. Peringgal

Lampiran Surat

Hal : Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian an. RISKA dkk  
Nomor : KH.04.02/1/5714/2022  
Tanggal : 11 November 2022

**DAFTAR PENELITIAN MAHASISWA KELAS REGULER ANGKATAN XXIII PRODI D  
-III KEPERAWATAN TAHUN 2022**

No	Nama/NIM	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Waktu Penelitian
1.	RISKA PO6220118071	Gambaran Tingkat Depresi Pada Lansia Hipertensi	Puskesmas Menteng	November s.d Desember 2022
2.	AYU PO6220120005	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya	Puskesmas Menteng	November s.d Desember 2022
3.	DESTA ERMA NATALIA PO6220120008	Gambaran Karakteristik Dan Kualitas Hidup Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Puskesmas Menteng Palangka Raya	Puskesmas Menteng	November s.d Desember 2022

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian  
Kesehatan Palangka Raya,



Mars Khendra Kusfryadi, STP., MPH.  
NIP 197503101997031004



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Yos Sudarso No.02 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73112  
Telp/Fax. (0536) 421035. Posel: dpmptppalangkaraya@gmail.com

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
Nomor : 503.2/1249/SPP-IP/XI/2022

Membaca : Surat Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palangka Raya Nomor : KH.04.02/1/5714/2022 tanggal 11 November 2022 perihal Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian an. RISKA dkk.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.  
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pemberian Izin Penelitian/Pendataan bagi setiap Instansi Pemerintah maupun Non Pemerintah.  
4. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.  
5. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 32 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Palangka Raya di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

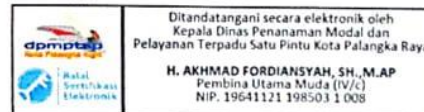
Memberikan Izin kepada  
Nama : **AYU, NIM : PO.62.20.1.20.005** Mahasiswa Program : Diploma III, Program Studi Diploma III Keperawatan, Jurusan -, Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan , Palangka Raya  
Judul Penelitian : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKA RAYA**  
Lokasi : **Puskesmas Menteng Palangka Raya**

Dengan Ketentuan

- Sebelum melakukan penelitian agar melaporkan diri kepada Pejabat yang berwenang di tempat/lokasi yang ditetapkan.
- Hasil penelitian ini supaya diserahkan kepada Pemerintah Kota Palangka Raya Cq. Bidang Penelitian dan Pengembangan BAPPEDA-LITBANG Kota Palangka Raya dan DPM-PTSP berupa Soft Copy dalam bentuk PDF.
- Surat Izin Penelitian ini agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu, yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah tetapi hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah;
- Surat Izin Penelitian ini diberikan selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal **16 November 2022 s/d 16 Desember 2022** dan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila Peneliti tidak memenuhi kriteria ketentuan-ketentuan pada butir a,b dan c tersebut di atas;
- Apabila penelitian sudah berakhir agar melaporkan ke BAPPEDA-LITBANG untuk mendapatkan surat keterangan selesai penelitian.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya  
pada tanggal 21 November 2022



Terbaca disampaikan Kepada Yth:

- Walikota Palangka Raya di Palangka Raya (sebagai laporan);
- Kepala BAPPEDA-LITBANG Kota Palangka Raya di Palangka Raya;
- Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palangka Raya di Palangka Raya;
- Kepala Puskesmas Menteng di Palangka Raya

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



**PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA**  
**DINAS KESEHATAN**  
Jl. Soekarno Komplek Perkantoran Kota Palangka Raya.  
Email : dinkes\_palangkaraya@gmail.com  
**PALANGKA RAYA**

Palangka Raya 22 November 2022

Nomor : 440/065.2/SDK-SDMK/DINKES/XI/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Izin Penelitian An. Ayu**

Kepada  
Yth . Kepala UPT. Puskesmas Menteng  
di -  
**PALANGKA RAYA**

Menindaklanjuti surat dari Kepala Poltekkes Kemenkes Palangka Raya Nomor KH.04.02/1.5714/2022 tanggal 11 November 2022 Perihal Surat izin melaksanakan penelitian dan Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya Nomor 503.2/1249/SPP-IP/XI/2022 Tanggal 16 November 2022, maka bersama ini memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang berketerangan di bawah ini :

Nama Lengkap : **AYU**  
NIM : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : D-III KEPERAWATAN  
Judul Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Selanjutnya agar Kepala UPT. Puskesmas Menteng dapat mengizinkan dan memfasilitasi yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian. Izin ini diberikan sampai dengan tanggal 16 Desember 2022

Laporan hasil penelitian ini agar diserahkan kepada Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Bidang Penelitian dan Pengembangan BAPPEDA-LITBANG Kota Palangka Raya dan DPM-PTSP Kota Palangka Raya.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Palangka Raya  
  
drg. Andjar Hari Purnomo, M.MKes.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196509101993031012

## Lampiran 6: Surat Persetujuan Etik Penelitian



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
POLTEKES KEMENKES PALANGKA RAYA**

Sekretariat :  
Jalan G. Obos No. 30 Palangka Raya 73111 - Kalimantan Tengah



### **PERSETUJUAN ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

**Nomor: 465/XII/KE.PE/2022**

Judul Protokol Penelitian : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Dokumen yang Disetujui dan Versi Dokumen : 1. Protokol Penelitian versi 03 2022  
2. *Information for Subjects* versi 03 2022  
3. Formulir *Informed Consent* versi 03 2022

Peneliti Utama : Ayu

Peneliti Pendamping : 1. Dr. Nang Randu Utama, S. Pd., MA  
2. Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M. Sc., Apt

Tanggal Persetujuan : 28 Desember 2022  
(Berlaku selama satu tahun mulai dari tanggal persetujuan)

Lembaga/Lokasi Penelitian : Puskesmas Menteng Palangka Raya

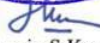
Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Politeknik Kesehatan Kemenkes Palangka Raya menyatakan bahwa dokumen di atas memenuhi prinsip etik yang telah diuraikan dalam Pedoman Internasional dan Nasional tentang standar dan prosedur etik penelitian dengan manusia.

Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Politeknik Kesehatan Kemenkes Palangka Raya berhak untuk memantau kegiatan penelitian setiap saat.

Peneliti wajib menyerahkan :

Laporan dari setiap efek samping serius yang ditimbulkan



  
Yeni Lucin S. Kep., MPH  
Ketua KEPK

## Lampiran 7: Lembar Konsultasi Pembimbing



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES PALANGKA RAYA**  
 Jalan George Utiyas No. 30 Palangka Raya (Kampus A), Jalan George Utiyas No. 32 Palangka Raya (Kampus B),  
 Jalan Dokter Soeromo No. 10 Palangka Raya (Kampus C), Kalimantan Tengah - Indonesia  
 Telepon / Faksimile: (0536) 3221768 - Laman (Website) : <https://www.polkesraya.ac.id>  
 Surel (E-mail) : [direktori@polkesraya.ac.id](mailto:direktori@polkesraya.ac.id)



### KEGIATAN KONSULTASI PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Ayu  
 Nim : PO.62.20.1.20.005  
 Program Studi : D-III Keperawatan  
 Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya  
 Dosen pembimbing : Dr. Nang Randu Utama, S.Pd.,M.A.

No	Tanggal	Materi/Bab	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
1	11/08/2022	Pengajuan Judul	1. Buat latar belakang	
2	21/08/2022	BAB I - Lampiran	1. Perbaiki kata yang salah 2. Perbaiki jarak spasi	
3	24/08/2022	BAB - Lampiran	1. Perbaiki kata yang salah 2. Perbaiki titik, koma.	
4	06/09/2022	BAB I, BAB III, dan Lampiran	1. Perbaiki tujuan khusus 2. Perbaiki kalimat yang salah 3. Perbaiki spasi, titik, koma.	
5	12/09/2022	BAB I, BAB III, dan Lampiran	1. Perbaiki kata yang salah	
6	21/09/2022	Kata Pengantar, BAB III, dan Lampiran	1. Perbaiki titik, koma	
7	30/09/2022	BAB I - Lampiran	1. ACC untuk sidang proposal 2. Siapkan PPT	



**KEGIATAN KONSULTASI PEMBIMBINGAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : Ayu  
Nim : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : DIII Keperawatan  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya  
Dosen pembimbing : Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M.Sc., Apt

No	Tanggal	Materi/Bab	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
1	11/08/2022	Pengajuan Judul	1. Tentukan topik/judul 2. Tentukan jenis penelitian 3. Gunakan evidence dari google scholar 4. Garap sesuai panduan	
2	23/08/2022	BAB I, dan BAB III	1. Dirapikan sesuai draf dari awal sampai akhir sampai daftar pustaka	
3	09/09/2022	Daftar Isi, BAB I, dan BAB III	1. Perbaiki isi BAB I, II, dan III 2. Perbaiki manfaat penelitian 3. Perbaiki define operasional 4. Perbaiki kata yang salah 5. Perbaiki sampel 6. Perbaiki spasi 7. Perbaiki kuesioner	
4	03/09/2022	BAB I, II dan III	1. Perbaiki isi BAB I, II, dan III 2. Perbaiki manfaat penelitian 3. Perbaiki define operasional 4. Perbaiki kata yang salah 5. Perbaiki sampel 6. Perbaiki spasi 7. Kerangka teori 8. Kerangka konsep	
5	06/09/2022	BAB III	1. Perbaiki metode pengumpulan data 2. Perbaiki Font 3. Perbaiki kata yang salah dan spasinya 4. Perbaiki Penelitian terkait	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Perbaikan kerangka konsep</li> <li>6. Perbaikan definisi operasional</li> <li>7. Perbaikan sampel</li> </ul>	f
6	17/09/2022	BAB I,II dan III	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Perbaikan spasi dan kata yang salah</li> <li>2. Perbaikan kuesioner</li> <li>3. Perbaikan sampel</li> </ul>	f
7	17/09/2022	BAB I - Lampiran	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ACC untuk sidang proposal</li> <li>2. Siapkan PPT</li> </ul>	f





KEGIATAN KONSULTASI PEMBIMBINGAN

TUGAS AKHIR

Nama : AYU  
Nim : PO.62.20.1.20.005  
Program Studi : DIII Keperawatan  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Dosen pembimbing : Dr. Nang Randu Utama, S.Pd.,M.A.

No	Tanggal	Materi/Bab	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
1	20 Desember 2022	Revisian KTI BAB IV, V dan ACC	- Penulisan - Pengolahan Data - Spasi	

**KEGIATAN KONSULTASI PEMBIMBINGAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : AYU  
 Nim : PO.62.20.1.20.005  
 Program Studi : DIII Keperawatan  
 Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya

Dosen pembimbing : Fina Ratih Wira Putri Fitri Yani, M.Sc.,Apt

No	Tanggal	Materi/Bab	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
1	20 Desember 2022	Revisian KTI BAB IV	-Perbaikan Penulisan -Spasi -Pengolahan Data	
2	27 Desember 2022	Revisian KTI BAB IV dan V	-Perbaikan penulisan -Perbaikan Pengolahan data -Perbaikan penulisan	
3	28 Desember 2022	Revisian KTI BAB II,III,dan IV	-Perbaikan penulisan -Perbaikan Kategori Persen -Pengolahan data -Spasi dan Tabel	
4	02 Januari 2023	Revisian BAB IV	-perbaikan Pengolahan data responden	
5	05 Januari 2023	Kumpul revisian KTI dan ACC	- ACC	

## Lampiran 8 : Surat Keterangan Cek Plagiat



SURAT KETERANGAN CEK PLAGIAT  
Nomor : KM.01.01/PERPUS/XII/70/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arizal, S.I.Pust.  
NIP : 19860929 201012 1 004  
Jabatan : Kepala Unit Perpustakaan Terpadu Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.

Menerangkan bahwa Karya Tulis Ilmiah

Nama : Ayu  
Insitusi : Poltekkes Kemenkes Palangka Raya  
Judul :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MENTENG PALANGKA RAYA**

Telah melakukan cek plagiarisme dengan hasil uji similaritas sebesar 26 %. Hasil cek plagiasi terlampir.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palangka Raya, 27 Desember 2022

Mengetahui :  
Kepala Unit Perpustakaan  
Politeknik Kesehatan Kemenkes  
Palangka Raya



Arizal, S.I.Pust.  
NIP. 19860929 201012 1 004

## KTI\_ 20 Desember 2022

### ORIGINALITY REPORT

**26%**  
SIMILARITY INDEX

**25%**  
INTERNET SOURCES

**11%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	5%
2	<b>123dok.com</b> Internet Source	2%
3	<b>repository.uma.ac.id</b> Internet Source	2%
4	<b>id.scribd.com</b> Internet Source	1%
5	<b>docplayer.info</b> Internet Source	1%
6	<b>docobook.com</b> Internet Source	1%
7	<b>repository.stikes-bhm.ac.id</b> Internet Source	1%
8	<b>kc.umn.ac.id</b> Internet Source	1%
9	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<1%

Lampiran 9 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Dokumentasi Penelitian







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ayu  
Tempat/tanggal lahir : Penda Muntei, 14 Juni 2001  
Alamat : Jl.G.obos VI Gg.13A  
Surel : aayu95294@gmail.com  
Telp : 081213540439

### Riwayat Pendidikan:

1. SDN 1 Penda Muntei Lulusan tahun 2014
2. SMPN 9 Palangka Raya Lulusan tahun 2017
3. SMAN 3 Palangka Raya Lulusan tahun 2020