

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN  
UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA  
TAHUN 2018**

**TESIS**

**CUT ADELINA MIRANDA  
1602011011**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN  
UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA  
TAHUN 2018**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)  
pada Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat  
Minat Studi Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

**CUT ADELINA MIRANDA  
1602011011**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**Judul Tesis** : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA TAHUN 2018**

**Nama Mahasiswa** : **CUT ADELINA MIRANDA**

**Nomor Induk Mahasiswa** : **1602011011**

**Minat Studi** : **KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing:**

**Medan,**  
**31 Juli 2018**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. Muhammad Badiran, M.Pd**      **Iman Muhammad, SE, S.Kom, MM, M.Kes**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**  
**Institut Kesehatan Helvetia Medan**  
**Dekan,**

**Dr.Ayi Darmana, M.Si**

**Telah diuji pada tanggal : Oktober 2018**

---

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Muhammad Badiran, Prof, Dr, M.Pd.**  
**Anggota : 1. Iman Muhammad, SE, S.Kom, MM, M.Kes**  
**2. Nur'aini, Dr., MS.**  
**3. Miskah Afriany, M.Psi, Psik**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/ tim penguji.
3. Dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Medan, Juli 2018  
Yang Membuat Pernyataan,

## ABSTRAK

### ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN UPTD PUSKESMAS LANGSA KOTA TAHUN 2018

**CUT ADELINA MIRANDA**  
**1602011011**

Hasil survei pendahuluan pada Desember 2017 dengan sasaran 25 responden menunjukkan bahwa 72% responden (18 pasien) menyatakan tidak puas dengan pelayanan rawat jalan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh faktor persyaratan; sistem/mekanisme/prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* dengan sampel minimum sebanyak 96 responden. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan chi-square dan multivariat menggunakan regresi logistik dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ )

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73% responden mempunyai jawaban puas dengan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Faktor persyaratan; sistem/mekanisme/prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana mempunyai persentase jawaban baik secara berturut-turut yaitu 67%; 56%; 55%; 70%; 63%; 50%; 57%; 63%; 55% Uji bivariate menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan karena nilai  $p$  value  $< 0.05$ .

Uji Hipotesis dengan melihat tabel *Variable in The Equation* bahwa waktu penyelesaian dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan  $p$ -value ( $Sig$ )  $< 0.05$ . sedangkan 8 (delapan) variabel lainnya tidak mempunyai pengaruh dikarenakan  $p$ -value ( $Sig$ )  $> 0.05$ . Nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,446 yang berarti mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 44,6% dan sisanya 56.5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Disarankan kepada pihak UPTD Puskesmas Langsa Kota untuk mengaktifkan tim mutu puskesmas dalam rangka peningkatan mutu layanan berdasarkan temuan penelitian.

Kata Kunci : waktu penyelesaian, kepuasan pasien, UPTD Puskesmas Langsa Kota  
Daftar Pustaka: 13 Buku + 2 Peraturan Pemerintah + 8 jurnal

## **ABSTRACT**

*The former research in UPTD Puskesmas Langsa Kota showed that 72% of 25 patients were not satisfied.*

*The purposes of this research are to analyze the effect of requirements; system; completion time; cost; specification product; officer competency; officer behaviour; the handling of complaints, facilities and basic facilities to patient satisfactions. This research is quantitative research by using cross sectional approach. The sampling technique used accidental sampling. Total sample are 96 people..*

*The research showed that 73% respondent were satisfied. The requirements; system; completion time; cost; specification product; officer competency; officer behaviour; the handling of complaints, facilities and basic facilities had a good answer in successive results namely 67%; 56%; 55%; 70%; 63%;50%;57%;63%;55%. Bivariate test showed that all variables related to patient's satisfaction.*

*Based on logistic regression test Variable in The Equation completion time and facilities and basic facilities influenced patient's satisfaction. Nagelkerke R Square could explained that 44,6% variables influenced patient's satisfaction and the remain were influenced the other factors at about 56.5%.*

*Based on the result of this research, UPTD Puskesmas Langsa Kota has to activate the quality management in order to improve patient's satisfaction.*

*Keywords ; completion time, patient satisfaction, UPTD Puskesmas Langsa Kota*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniannya-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota Tahun 2018”. Proposal tesis ini sengaja disusun sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister Kesehatan dalam Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Adapun penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes selaku Ketua Pembina Yayasan Pendidikan dan Sosial Helvetia Medan.
2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes, M.Si selaku Ketua Yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan
3. Drs. H. Ismail Efendy, M.Si selaku Rektor Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Bapak Iman Muhammad, SE, S.Kom, MM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan dan selaku Pembimbing II sekaligus Penguji I yang telah bersedia

meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta motivasi selama penyusunan proposal tesis ini.

6. Bapak Prof. Muhammad Badiran, DR, M.Pd selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal tesis ini secara konsisten.
7. Ibu Nur'aini, Dr., MS. selaku Penguji 3 yang telah memberikan saran-saran konstruktif dalam meningkatkan kualitas Tesis.
8. Ibu Miskah Afriany, M.Psi. Psik selaku Penguji 4 yang sangat berperan dalam memberikan penguatan pada isi Tesis ini.
9. Bapak dr. Herman I, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Langsa yang telah memberikan izin penelitian
10. Hanri Aldino, SH, MH, suami tercinta yang selalu memberikan *support* terbaik selama ini
11. Mama Papa, ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada kedua orang tua saya atas doa dan motivasi terbaik selama ini.
12. Seluruh pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaian proposal tesis ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya sangat mengharapkan saran yang konstruktif demi kesempurnaan proposal tesis. Semoga penelitian nanti bisa memberikan manfaat bagi pihak terkait.

Medan, Juli 2018

CUT ADELINA MIRANDA  
1602011011

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Cut Adelina Miranda, lahir di Kota Langsa, Aceh pada tanggal 24 Maret 1989 dari pasangan Drs. H. T. Adjuran Raden, MM dan Hj. Cut Elidar, SH, MH. Penulis beragama Islam dan mempunyai suami bernama Hanri Aldino, SH, MH. Penulis tinggal di Jln. A. Yani Simpang Perumnas Nomor 5 Langsa

Pendidikan formal penulis dimulai dari SD Negri 1 Langsa lulus tahun 2001, SMPN 1 Langsa lulus tahun 2004, SMA 1 Langsa lulus tahun 2007 dan S1 Fakultas Kedokteran UISU lulus tahun 2013. Tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan S2 di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan dan selesai tahun 2018.

Penulis mempunyai pengalaman kerja sebagai Enumerator Riset Tenaga Kesehatan tahun 2017 dan saat ini mengabdikan di Dinas Kesehatan Kota Langsa sebagai Pelaksana pada Seksi Mutu Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Puskesmas .....	11
2.1.1 Definisi Puskesmas .....	11
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Kewajiban Puskesmas .....	11
2.1.3 Kategori Puskesmas .....	15
2.1.4 Jenis-Jenis Layanan Rawat Jalan .....	15
2.3. Kepuasan Pasien .....	16
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	16
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
2.3.3 Cara Pengukuran Kepuasan Pasien .....	26
2.3.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien .....	27
2.4. Landasan dan Kerangka Teori .....	28
2.5. Kerangka Konsep Penelitian.....	30
2.6. Hipotesis .....	31
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Desain Penelitian .....	32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	32
3.2.2 Waktu Penelitian .....	32
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.3.1 Populasi Penelitian .....	33
3.3.2 Sampel Penelitian.....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5. Variabel dan Definisi Operasional .....	44
3.6. Metode Pengukuran .....	46
3.7. Metode Pengolahan Data.....	47

<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
4.2.Karakteristik Responden .....	53
4.3.Analisis Univariat.....	55
4.4.Analisis Bivariat .....	68
4.5.Analisis Multivariat .....	79
<b>BAB 5. PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
5.1.Analisis pengaruh persyaratan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	86
5.2.Analisis pengaruh sistem, mekanisme dan prosedur terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	87
5.3.Analisis pengaruh waktu penyelesaian terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	89
5.4.Analisis pengaruh biaya/tarif terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	92
5.5.Analisis pengaruh produk spesifikasi jenis pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	92
5.6.Analisis pengaruh kompetensi pelaksana terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota .....	93
5.7. Analisis pengaruh perilaku pelaksana terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.....	94
5.8. Analisis pengaruh penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.....	96
5.9.Analisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.....	97
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA ...</b>	<b>101</b>
<b>KUESIONER.....</b>	<b>103</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Skala Pengukuran, Value dan Skala Ukur.....	44
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 3.3 Koefisien <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i> .....	56
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	52
Tabel 4.2 Deskripsi Persyaratan Berdasarkan Item Pernyataan.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Persyaratan Berdasarkan Kategori Penilaian.....	58
Tabel 4.4 Deskripsi Sistem/Mekanisme/Prosedur Berdasarkan Item Pernyataan.....	58
Tabel 4.5 Deskripsi Sistem/Mekanisme/Prosedur Berdasarkan Kategori Penilaian.....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Waktu penyelesaian Berdasarkan Item Pernyataan.....	60
Tabel 4.7 Waktu Penyelesaian Berdasarkan Kategori Penilaian.....	61
Tabel 4.8 Deskripsi Biaya/Tarif Berdasarkan Item Pernyataan.....	61
Tabel 4.9 Biaya/tariff Berdasarkan Kategori Penilaian.....	62
Tabel 4.10 Deskripsi Produk Spesifikasi Jenis Layanan Berdasarkan Item Pernyataan.....	63
Tabel 4.11 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian.....	64
Tabel 4.12 Deskripsi Kompetensi Pelaksana Jenis Layanan Berdasarkan Item Pernyataan .....	64
Tabel 4.13 Deskripsi Kompetensi Pelaksana Berdasarkan Kategori Penilaian.....	65
Tabel 4.14 Deskripsi Perilaku Pelaksana Berdasarkan Item Pernyataan.....	66
Tabel 4.16 Deskripsi Perilaku Pelaksana Berdasarkan Kategori Penilaian.....	67

.....	
<b>Tabel 4.17 Deskripsi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Berdasarkan Item Pernyataan.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.18 Deskripsi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Berdasarkan Kategori Penilaian.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.19 Deskripsi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Berdasarkan Kategori Penilaian.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.20 Deskripsi Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Penilaian.....</b>	<b>70</b>
.....	
<b>Tabel 4.21 Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pernyataan.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.22 Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategori Penilaian.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Chi Square (Continuity Correction)</i>.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.24 Tabel Silang antara Faktor Persyaratan dan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.25 Tabel Silang antara Sistem/Mekanisme/Prosedur dan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.26 Tabel Silang antara Waktu Penyelesaian dan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>76</b>
.....	
<b>Tabel 4.27 Tabel Silang antara Biaya/Tarif dengan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.28 Tabel Silang antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.29 Tabel Silang antara Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>79</b>
.....	
<b>Tabel 4.30 Tabel Silang antara Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.31 Tabel Silang antara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Kepuasan Pasien.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.32 Tabel Silang antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan.....</b>	<b>82</b>

<b>Pasien</b>	
.....	
<b>Tabel 4.33 Pseudo R Square</b> .....	<b>82</b>
<b>Tabel 4.34 Classification Table<sup>a</sup></b> .....	<b>83</b>
<b>Tabel 4.35 <i>Tabel Variable in The Equation</i></b> .....	<b>84</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Kuesioner Penelitian.....	103
Tabel Frekuensi.....	110
Hasil Uji Validitas .....	126
Rekapitulasi Jawaban Responden .....	142
Hasil Uji Bivariat.....	154
Hasil Uji Regresi Logistik Berganda.....	157