

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
PUSKESMAS CIRUAS KABUPATEN SERANG
(Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*)**



Oleh :

HAVIDA AINI FAUZIYAH

UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
PUSKESMAS CIRUAS KABUPATEN SERANG
(Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*)**



Oleh :

HAVIDA AINI FAUZIYAH
NIM. 101811133076

UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2022

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
pada tanggal 10 Agustus 2022

Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dekan,
Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001

Tim Penguji:

- a) Dr. Atik Choirul Hidajah, dr., M.Kes.
- b) Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., PhD.
- c) Anindya Astrianti Martasari, S.KM., M.Kes.

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh :

HAVIDA AINI FAUZIYAH
NIM. 101811133076

Surabaya, 22 Agustus 2022

Menyetujui,
Pembimbing,



Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., PhD
NIP 198012242005012002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes
NIP 197311151999032002

Ketua Departemen



Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes
NIP 197510181999032002

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Havida Aini Fauziyah
NIM : 101811133076
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN PUSKESMAS CIRUAS KABUPATEN SERANG (MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Agustus 2022



Havida Aini Fauziyah
101811133076

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Proposal Skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Ciruas Kabupaten Serang (Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*)”**, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Dalam proposal skripsi ini dijabarkan mengenai tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Ciruas. Melalui informasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Ciruas Kab. Serang Tahun 2017-2021, nilai IKM yang didapat berkategori C atau kurang baik dalam pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Sehingga, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan pada poli umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ciruas menggunakan dimensi kepuasan pasien milik John E. Ware. Dengan mengetahui hasil dimensi kepuasan menggunakan teori tersebut, diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi instansi serta pemerintah.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini.

Terimakasih dan penghargaan juga disampaikan pula kepada yang terhormat :

1. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
2. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat
3. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat
4. Anindya Astrianti Martasari, S.KM., M.Kes., selaku penguji luar
5. Seluruh instansi yang terkait yakni Puskesmas Ciruas sebagai lokasi penelitian.
6. Orang tua, Bapak Nurdin dan Ibu Izmi serta adik saya Nasywa dan Arham yang senantiasa mendoakan serta mendukung agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta Fello dan Bubu yang selalu menghibur.
7. Sahabat saya team GSB, team 7ikon yang selalu memberi semangat agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga proposal skripsi ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 22 Agustus 2022

ABSTRACT

Based on the Indeks Kepuasan Masyarakat survey for health services Serang Regency in 2021, it is known that the IKM value owned by the Ciruas Public Health Center has decreased compared to 2020. Assessment of satisfaction can be done with several other indicators, one of which uses Ware's (1977) theory. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of outpatients with health services at the Ciruas Public Health Center along using Ware's theory.

This type of research was descriptive observational with a quantitative methods and cross sectional design. The sample in this study were 115 patients or families who had visited the general medical clinic at the Ciruas Public Health Center using the accidental sampling technique. Data was collected through questionnaires which were distributed directly to patients related to interpersonal manner, technical quality, accessibility, finances, outcomes, physical environment, and availability. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used to analyze data in this study.

The overall satisfaction level of outpatients at the Ciruas Health Center was 76%. Then, for the interpersonal manner dimension (CSI=77.19%), technical quality dimension (CSI=78.89%), accessibility dimension (CSI=68.49%), finances dimension (CSI=76%), outcomes dimension (CSI=79.13%), the physical environment dimension (CSI=71.57), and the availability dimension (CSI=76.88%). This achievement was differed from the results of the IKM survey which obtained a score of 76,27.

This study concluded that the level of satisfaction at the Ciruas Public Health Center met the criteria for satisfied, which differed from the IKM survey. On accessibility dimension needs to be taken into to attention for improvement efforts. The IKM survey's satisfaction assessment did not measure the Health Center's resources (availability dimension). The instrument for assessing patient satisfaction based on Ware's theory is more specific to health-care indicators. It is suggested that patient satisfaction measurements will be conducted on a regular basis.

Keywords: Patient Satisfaction, Public Health Center, Customer Satisfaction Index (CSI).

ABSTRAK

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan kesehatan se-Kabupaten Serang tahun 2021 diketahui nilai IKM yang dimiliki oleh Puskesmas Ciruas mengalami penurunan kualitas yakni kurang baik jika dibandingkan tahun sebelumnya. Penilaian kepuasan dapat dilakukan dengan beberapa indikator lain, salah satunya menggunakan teori milik Ware (1977). Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciruas menggunakan teori milik Ware (1977) terkait kepuasan pasien.

Jenis penelitian ini yakni deskriptif observasional dengan pendekatan kuantitatif dan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini yakni pasien atau keluarga yang pernah mengunjungi poli umum di Puskesmas Ciruas sebanyak 115 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pasien di Puskesmas Ciruas terkait *interpersonal manner, technical quality, accessibility, finances, outcomes, physical environment, dan availability*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas memperoleh nilai 76%. Kemudian, untuk dimensi *interpersonal manner* (CSI=77,19%), dimensi *technical quality* (CSI=78,89%), dimensi *accessibility* (CSI=68,49%), dimensi *finances* (CSI=76%), dimensi *outcomes* (CSI=79,13%), dimensi *physical environment* (CSI=71,57), dan dimensi *availability* (CSI=76,88%). Capaian tersebut berbeda dengan hasil survei IKM dimana memperoleh nilai 76,27.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan di Puskesmas Ciruas secara keseluruhan telah mencapai kriteria puas berbeda dengan hasil survei IKM oleh Dinkes. Namun, pada dimensi *accessibility* perlu dijadikan perhatian upaya perbaikan. Penilaian kepuasan pada survei IKM tidak membahas terkait sumber daya di Puskesmas (*availability*). Instrumen penilaian kepuasan pasien menggunakan teori Ware (1977) lebih spesifik terkait indikator yang dinilai terhadap pelayanan kesehatan daripada survei IKM. Diharapkan pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan secara periodik dalam kurun waktu satu tahun.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Puskesmas, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	19
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 22
2.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	22
2.1.1 Tugas dan fungsi Puskesmas	24
2.1.2 Jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas	24
2.2 Teori Kepuasan	24
2.2.1 Faktor penentu kepuasan	25
2.2.2 Elemen kepuasan pasien	27
2.2.3 Indikator kepuasan pasien	29
2.2.4 Metode pengukuran kepuasan pasien	30
2.2.5 Manfaat pengukuran kepuasan pasien	32
2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	33
2.3.1 Dimensi kualitas pelayanan kesehatan	33
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	 39
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	39
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual	39
 BAB IV METODE PENELITIAN	 41
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	41
4.2 Populasi Penelitian	41

4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel dan Cara Pengambilan Sampel.....	42
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara pengukuran, dan Skala Data.....	45
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	54
4.7 Kerangka Operasional	55
4.8 Teknik Analisis Data	57
BAB V HASIL PENELITIAN	59
5.1 Gambaran Umum Puskesmas Ciruas	59
5.2 Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ciruas	61
5.3 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas	62
5.3.1 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>interpersonal manner</i>	63
5.3.2 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>technical quality</i>	68
5.3.3 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>accessibility</i>	72
5.3.4 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>finances</i>	75
5.3.5 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>outcomes</i>	77
5.3.6 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>physical environment</i>	79
5.3.7 Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>availability</i>	82
5.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	85
5.4.1 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>interpersonal manner</i>	86
5.4.2 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>technical quality</i>	87

5.4.3 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>accessibility</i>	89
5.4.4 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>finances</i>	90
5.4.5 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>outcomes</i>	91
5.4.6 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>physical environment</i>	92
5.4.7 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>availability</i>	93
5.4.8 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas secara keseluruhan dimensi	94
5.5 Rekapitulasi Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Ciruas Kabupaten Serang	97
BAB VI PEMBAHASAN	100
6.1 Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ciruas	100
6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas	100
6.2.1 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>interpersonal manner</i>	101
6.2.2 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>technical quality</i>	102
6.2.3 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>accessibility</i>	103
6.2.4 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>finances</i>	104
6.2.5 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>outcomes</i>	104
6.2.6 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>physical environment</i>	105
6.2.7 Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciruas dimensi <i>availability</i>	106
6.2.8 Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas secara keseluruhan dimensi	107

6.2.9 Analisis Perbedaan Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien Ware dengan Survei IKM	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	113
7.1 Kesimpulan	113
7.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Tahun 2017-2020.....	3
1.2	Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Ciruas Kab. Serang Tahun 2017-2021.....	5
1.3	IKM Puskesmas Ciruas Berdasarkan Indikator Komposit Tahun 2021	7
2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	38
4.1	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data	45
4.2	<i>Coding</i> atau Kode Jawaban Kuesioner Responden	57
5.1	Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ciruas	61
5.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Interpersonal Manner</i>	63
5.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Interpersonal Manner</i>	66
5.4	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Technical Quality</i>	68
5.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Technical Quality</i>	70
5.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Accessibility</i>	72
5.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Accessibility</i>	74
5.8	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Finances</i>	75
5.9	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Finances</i>	76

5.10	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Outcomes</i>	77
5.11	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Outcomes</i>	78
5.12	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Physical Environment</i>	79
5.13	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Physical Environment</i>	81
5.14	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Availability</i>	82
5.15	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ciruas Dimensi <i>Availability</i>	84
5.16	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Interpersonal Manner</i>	86
5.17	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Technical Quality</i>	88
5.18	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Accessibility</i>	89
5.19	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Finances</i>	90
5.20	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Outcomes</i>	91
5.21	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Physical Environment</i>	92
5.22	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Dimensi <i>Availability</i>	93
5.23	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ciruas secara keseluruhan dimensi	94
5.24	Rekapitulasi Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Ciruas Kabupaten Serang	98

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Identifikasi Penyebab Masalah	11
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	39
4.1	Kerangka Operasional Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	124
2	Sertifikat Laik Etik	130
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	131
4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	134

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
>	= lebih dari
<	= kurang dari
≥	= lebih dari sama dengan
%	= persen
-	= sampai

Daftar Singkatan

BPJS	= Badan Penyelenggara Jasa Sosial
CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
KBBI	= Kamus Besar Bahasa Indonesia
UUD	= Undang-Undang Dasar
HAM	= Hak Asasi Manusia
WHO	= <i>World Health Organization</i>
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
MIS	= <i>Mean Importance Score</i>
MSS	= <i>Mean Satisfaction Score</i>
WF	= <i>Weight Factor</i>
WS	= <i>Weight Score</i>
WT	= <i>Weight Total</i>

Daftar Istilah

et al	= <i>et alii</i> atau <i>and other</i>
-------	--