



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

SKRIPSI

OLEH :

TARMUJI

NIM. 012202023

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2022



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep)

OLEH :

TARMUJI

NIM. 012202023

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

OLEH :

TARMUJI

NIM. 012202023

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 8 Agustus 2022

Pembimbing



Ns. Sukarno, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0624128204

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

Oleh :
TARMUJI
012202023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : **Senin**
Tanggal : **15 Agustus 2022**

Tim Penguji

Ketua/Pembimbing

Ns. Sukarno, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0624128204

Anggota/Penguji 1

Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0627097501

Anggota/Penguji 2

Ns. M. Imron Rosyidi, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0606127804

Ketua Program Studi S1 keperawatan

Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Tarmuji

NIM : 012202023

Program Studi/Fakultas : S1 keperawatan / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan bentuk ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 8 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SPRIT KEMERDEKAAN 1000 METERAI TEMBAK BE085AJX931463418'. The signature is written in blue ink.

Tarmuji

HALAMAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Tarmuji

NIM : 012202023

Program Studi/Fakultas : S1 keperawatan / Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur” untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 8 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Tarmuji

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tarmuji
Tempat, tanggal Lahir : Grobogan, 25 Mei 1976
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Gunung Terang RT 04 RW 02 Kecamatan Madang
Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Riwayat pendidikan :

1. SD Negeri Wedoro : tahun 1983 - 1989
2. MTS Asrorul Islam : tahun 1989 - 1992
3. MAN Purwodadi : tahun 1993 - 1995
4. Akper Ngudi Waluyo : tahun 1997 – 2000
5. S1 Keperawatan UNW : Tahun 2020 sampai sekarang

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 keperawatan, Fakultas kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Tarmuji
012202023

**Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan di UPTD
Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
(xiv + 34 halaman + 2 gambar + 3 tabel + 5 lampiran)**

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di lingkup Puskesmas.

Tujuan : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Populasi berjumlah 112 responden dengan jumlah sampel 53 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tingkat kepuasan. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil : hasil penelitian sebagai berikut responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 29 orang (54,7%), yang menyatakan memuaskan pelayanannya sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%)

Kesimpulan dan saran : peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk masyarakat akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasannya masyarakat.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas
Literatur : 24 (2012 – 2017)

Nursing Faculty
Final Assignment, agust 2020
Tarmuji
012202023

Description of the Level of Community Satisfaction with Health Services at UPTD Puskesmas Rasuan, Ogan Komering Ulu Timur Regency (xiv + 34 pages + 3 table + 5 attachment)

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a feeling that arises from a person as a result of the form of activity that is received after the person compares it with his expectations. Community satisfaction as recipients of health services is the main goal in improving the quality of health services in the scope of the Puskesmas.

Objective: To describe the level of community satisfaction about health services at the UPTD Puskesmas Rasuan.

Methods: This study uses a quantitative design with a survey approach. The population is 112 respondents with a sample of 53 respondents using purposive sampling technique. The instrument used is a satisfaction level questionnaire. Univariate analysis using frequency distribution.

Results: the results of the study are as follows, respondents who stated that they were very satisfied with the health services provided were 29 people (54.7%), who stated that they were satisfied with their services as many as 21 people (39.6%) and 3 people were less than satisfied (5.7%)..

Conclusions and suggestions: improving the quality of health services for the community will increase the community's sense of trust and satisfaction.

Keywords: Level of satisfaction, Health Services, Puskesmas
Literatur : 24 (2012 – 2017)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur”**. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini terwujud tidak lepas dari bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns., M.Kep. M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes, selaku Ketua Program studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. Sukarno, S.Kep., M.Kep, selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, bantuan, dorongan, motivasi serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Ngudi Waluyo atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kepada kedua orang tua, Istri, Anak-anak saya yang telah senantiasa mendoakan dan selalu memberikan motivasi, doa dan material selama ini.

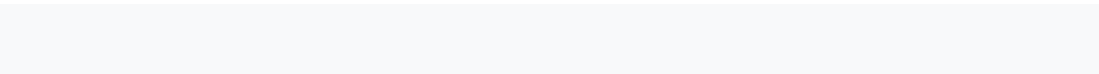
7. Kepada rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang sudah memberikan semangat dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ungaran, Agustus 2022

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERTANYAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas	6
1. Definisi	6
2. Peran dan Fungsi.....	6
3. Wilayah Kerja	7
4. Pelayanan Puskesmas	8
B. Kepuasan Masyarakat.....	9
1. Definisi	9
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	9
3. Indikator kepuasan	12
4. Aspek - Aspek kepuasan	13
5. Dimensi kepuasan	15
C. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan...	18

D. Kerangka Teori.....	21
E. Kerangka konsep	21
F. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Subjek Penelitian.....	22
D. Definisi operasional	24
E. Uji validitas dan reliabilitas	24
F. Alat Pengumpulan Data	25
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	25
H. Etika Penelitian	26
I. Pengolahan Data.....	27
J. Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Responden.....	30
B. Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat	31
BAB V PEMBAHASAN	
A. Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat	32
B. Keterbatasan Penelitian.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	34
B. Saran	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN