



**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI
PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN, KECAMATAN
AMBARAWA, KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Keb)

Oleh :

INDAH AINAYA ALFATIHAH

NIM. 152211037

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN MINAT KUJUNGAN ULANG DI
PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN, KECAMATAN
AMBARAWA, KABUPATEN SEMARANG**

Disusun oleh :

**INDAH AINAYA ALFATHIAH
NIM. 152211037**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 22 Januari 2023

Pembimbing



**Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes
NIDN. 0627048302**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI
PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN
KEC. AMBARAWA KAB. SEMARANG**

Disusun oleh

INDAH AINAYA ALFATIAH

152211037

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

Hari : Rabu

Tanggal : 01 Februari 2023

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN.0627048302

Anggota / Penguji 1




Masruroh, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0612038001

**Ketua Program Studi Kebidanan
Program Sarjana**



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302

Anggota / Penguji 2



Ida Soelyanti, S.Si.T., M.Keb
NIDN. 0602018501

Dekan Fakultas Kesehatan




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

KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo :

Nama : Indah Ainaya Alfatihah

NIM : 152211037

Program Studi : Kebidanan Program Sarjana

Demii pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo skripsi saya yang berjudul "Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang" beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari, misalnya Google.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Ungaran, 27 Januari 2023

Yang menyatakan,



Indah Ainaya Alfatihah

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Indah Ainaya Alfatihah
NIM : 152211037
Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN, KECAMATAN AMBARAWA, KABUPATEN SEMARANG**". Adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim 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 ketidak benaran di dalam 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.

Pembimbing,

Luvi Dian Afriyani., S.SiT., M.Kes
NIDN. 0627048302

Semarang, 27 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Indah Ainaya Alfatihah
NIM. 152211037

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Indah Ainaya Alfatihah
Tempat tanggal lahir : Denpasar, 07 Juli 1998
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Tinggi badan : 154 cm
Berat badan : 56 kg
Alamat : Kluyon 001/001, Waru, Baki, Sukoharjo, Jawa Tengah
No. Handphone : 0895392369111
E-mail : indahainaya@gmail.com
Intitusi : Universitas Ngudi Waluyo



DATA PENDIDIKAN

Formal

2004 - 2010	SD Muhammadiyah 1 Denpasar
2010 - 2013	MTs PPMI Assalaam
2013 - 2016	SMA PPMI Assalaam
2017 - 2020	ITS PKU Muhammadiyah Surakarta

Informal

2018	Pelatihan Mom and Baby Spa
------	----------------------------

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Indah Ainaya Alfatihah
NIM. 152211037

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN, KECAMATAN AMBARAWA, KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Puskesmas Pembantu adalah tempat pelayanan kesehatan dibawah coordinator dari Puskesmas Pusat. Kepuasan adalah perasaan senang terhadap sesuatu jika sesuai dengan harapannya. Niat beli ulang adalah perilaku konsumen pasca pembelian, jika anda puas anda cenderung akan membeli kembali lebih banyak produk. Hasil studi pendahuluan terdapat penurunan jumlah kunjungan pada pelayanan KIA dan KB, dari 469 pasien di tahun 2020 menjadi 423 di tahun 2021. Dan dari hasil wawancara 7 pasien didapatkan hasil 4 pasien merasa puas dan 3 pasien merasa kurang puas dengan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.

Metode : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling* dengan total 55 responden yaitu seluruh pasien yang menerima pelayanan KIA dan KB di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan pada bulan November 2022. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Univariat dan Analisis Bivariat.

Hasil : Hasil uji Univariat menunjukkan bahwa 30 responden (54,4%) puas dengan pelayanan yang diterima dan 35 responden (63,6%) berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil uji Bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,175$ $\alpha > 0,05$).

Simpulan : Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dan ada minat kunjungan ulang di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Minat Kunjung Ulang, Pelayanan Kesehatan

Study Program of Midwifery Program Bachelor, Faculty of Health
Final Project, January 2023
Indah Ainaya Alfatihah
SRN. 152211037

THE RELATIONSHIP OF PATIENT SATISFACTION TO HEALTH SERVICES WITH INTEREST IN RETURN VISITS AT PUSKESMAS PUSKESMAS IN PASEKAN VILLAGE, AMBARAWA DISTRICT, SEMARANG DISTRICT

ABSTRACT

Background : *Auxiliary Health Center is a place for health services under the coordinator of the Central Health Center. Satisfaction is a feeling of being happy about something if it is in accordance with expectations. Repurchase intention is post-purchase consumer behavior, if you are satisfied you tend to repurchase more products. The results of the preliminary study showed a decrease in the number of visits to Mother, Child and Family Planning services, from 469 patients in 2020 to 423 in 2021. And from the results of interviews with 7 patients, the results showed that 4 patients were satisfied and 3 patients were unsatisfied with the service. This study aims to determine whether there is a relationship between community satisfaction with health services with interest in repeat visits at the Pasekan Village Community Health Center.*

Method : *This type of research used is quantitative research. The sampling technique used was total sampling with a total of 55 respondents, namely all patients who received maternal and child health services and family planning at the Pasekan Village Assistant Health Center in November 2022. Data collection used a questionnaire instrument. The data analysis technique used is Univariate Analysis and Bivariate Analysis.*

Results : *Univariate test results showed that 30 respondents (54.4%) were satisfied with the service received and 35 respondents (63.6%) were interested in making a repeat visit. Bivariate test results showed that there was no significant relationship between patient satisfaction and interest in repeat visits ($p = 0.175$ $\alpha > 0.05$).*

Conclusion : *Based on this study it can be concluded that the majority of patients stated that they were satisfied with the health services provided and there was an interest in a repeat visit at the Pasekan Village Health Center.*

Keywords : Patient Satisfaction, Interest in Repeat Visits, Health Services

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang”. Skripsi ini khusus diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Keb) di Universitas Ngudi Waluyo.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Subiyanto, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep.,s.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan
3. Luvy Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes selaku Ketua Program Studi S1 Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo serta selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, dan memberi dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh civitas dan dosen Program Studi S1 Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
5. Puskesmas Ambarawa dan seluruh staf yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.
6. Bidan Hartini selaku Bidan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan yang telah memberikan izin, meluangkan waktunya, dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga dan teman terdekat yang telah saling mendukung dan membantu penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Semua pihak yang telah membantu skripsi ini berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, sehingga kritik, saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan. Bersamaan dengan selesanya penelitian ini penulis mengharapkan banyak manfaat yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya penlis mengucapkan terima kasih.

Ungaran, 27 Januari 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAM.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	9
B. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	10
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	11
D. Puskesmas Pembantu.....	13
E. Konsep Pelayanan KIA dan KB.....	15
F. Minat Kunjungan Ulang.....	17
G. Kerangka Teori.....	19
H. Kerangka Konsep.....	20
I. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Subjek Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional.....	23
E. Variabel Penelitian.....	24
F. Pengumpulan Data.....	25
G. Pengolahan Data.....	26
H. Analisis Data.....	27
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Hasil dan Pembahasan.....	29
B. Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Operasional.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.....	30
Tabel 4.2	Gambaran Alasan Responden Berkunjung Ke Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.....	33
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.....	34
Tabel 4.4	Gambaran Mutu Pelayanan Tangibles (bukti fisik).....	36
Tabel 4.5	Gambaran Mutu Pelayanan Reliability (kehandalan)	38
Tabel 4.6	Gambaran Mutu Pelayanan Responssive (ketanggapan).....	42
Tabel 4.7	Gambaran Mutu Pelayanan Assurance (jaminan).....	45
Tabel 4.8	Gambaran Mutu Pelayanan Emphaty (empati).....	48
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.....	50
Tabel 4.10	Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	19
Gambar 2.2	Kerangka Konsep.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang

Lampiran 2. Kuesioner Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang

Lampiran 3. Dokumentasi penelitian

Lampiran 4. Lembar konsul

Lampiran 5. Hasil uji SPSS