

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM  
DI PUSKESMAS BANTARSARI KABUPATEN CILACAP**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**AGUS RIYADI**

**NIM : 31121231041**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP  
2024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM  
DI PUSKESMAS BANTARSARI KABUPATEN CILACAP**

**SKRIPSI**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al – Irsyad Cilacap**

**Oleh :**

**AGUS RIYADI**

**NIM : 31121231041**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP  
2024**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ATAU  
KEASLIAN PENELITIAN**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Agus Riyadi

NIM 31121231041

Tanda Tangan :

Tanggal :

## HALAMAN PERSETUJUAN

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS BANTARSARI KABUPATEN CILACAP

#### SKRIPSI

Disusun Oleh :

AGUS RIYADI

NIM. 31121231041

Skripsi ini Telah Disetujui

Tanggal 31 Juli 2024

Pembimbing Utama : Ahmad Kusnaeni, M. Kep., Ns. (  )

Pembimbing Anggota : Trimelilia Suprihatiningsih, S.Kp., M.Kes(  )

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

  
Evy Apriyani, M.Kep., Ns.

NIP. 1031095158

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

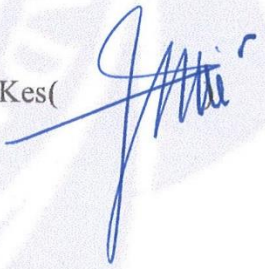
Nama : Agus Riyadi  
NIM : 31121231041  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di  
Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.

### DEWAN PENGUJI

Penguji Utama : Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns. (  )

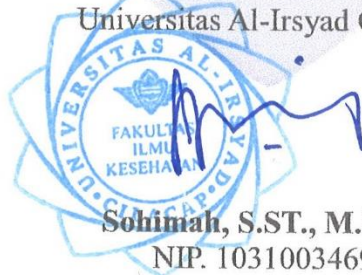
Penguji Anggota I : Ahmad Kusnaeni, M. Kep., Ns. (  )

Penguji Anggota II : Trimeilia Suprihatiningsih, S.Kp., M.Kes(  )

Ditetapkan di : Cilacap

Tanggal : 15 Agustus 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Al-Irsyad Cilacap

  
Sohimah, S.ST., M.Keb.  
NIP. 1031003469

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap. Saya menyadari bahwa banyak dukungan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'alaa yang telah memberikan Kesehatan dan segala nikmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Sarwa, MK., S.Pd., M.Kes. selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap
3. Sohimah, M.Keb. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
4. Evy Apriyani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap
5. Ahmad Kusnaeni, M.Kep., Ns selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Trimeilia Suprihatiningsih, S.Kp., M.Kes selaku dosen pembimbing anggota yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini

7. Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns selaku dosen penguji utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
8. Puskesmas Bantarsari yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan
9. Istri dan anak saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral serta doanya.
10. Semua teman-teman Universitas Al-Irsyad Cilacap, yang sudah memberikan semangat dan bantuan terhadap penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Cilacap,      Juli 2024

Peneliti

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Al-Irsyad Cilacap, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Riyadi

NIM : 31121231041

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

(Agus Riyadi)

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS BANTARSARI KABUPATEN CILACAP**

*Overview of General Poly Patient Satisfaction Level  
at Bantarsari Health Center, Cilacap District*

**Agus Riyadi <sup>1</sup>, Ahmad Kusnaeni <sup>2</sup>, Trimeilia Suprihatiningsih <sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Health Science Institute Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap

Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

Email : [yaafiarwa@gmail.com](mailto:yaafiarwa@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Puskesmas adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel secara *purposive sampling* didapatkan 71 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan pengukuran *Skala Likert*. Hasil menunjukkan pasien di poli umum Puskesmas Bantarsari paling banyak mengalami tingkat kepuasan dengan kategori puas sebanyak 39 pasien (54.9%) dan tidak ada yang mengalami tidak puas dan kurang puas (0.0%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah nilai indeks kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bantarsari adalah 3.2783 dengan nilai konversi 81.958, hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di poli umum Puskesmas Bantarsari kategori baik (puas).

**Kata kunci** : kepuasan pasien

### **ABSTRACT**

*Community Health Center is a functional health organization which is a community health development center which also fosters community participation in addition to providing comprehensive and integrated services to the community in its working area in the form of main activities. Puskesmas has the authority and responsibility for maintaining public health in its work area without neglecting the quality of service to individuals. Quantitative research design with a cross sectional approach, purposive sampling obtained 71 respondents. Data analysis uses univariate analysis and Likert Scale measurements. The results showed that patients at the Bantarsari Community Health Center general polyclinic experienced the highest level of satisfaction with 39 patients in the satisfied category (54.9%) and none who experienced dissatisfaction or dissatisfaction (0.0%) . The results of the research showed that the total patient satisfaction index value at the Bantarsari Public Health Center general polyclinic is 3.2783 with a conversion value of 81.958, this shows that the performance of the service unit at the Bantarsari Public Health Center general polyclinic is in the good category (satisfied).*

**Keywords:** *patient satisfaction.*

## DAFTAR ISI

|                                                                     |             |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                      | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                         | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>                                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                        | <b>xiii</b> |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                             | 5           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                          | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....                                         | 5           |
| E. Keaslian Penelitian.....                                         | 6           |
| <b>BAB II .....</b>                                                 | <b>10</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....</b>                     | <b>10</b>   |
| A. Tinjauan Pustaka.....                                            | 10          |
| B. Kerangka Teori .....                                             | 24          |
| <b>BAB III.....</b>                                                 | <b>25</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                      | <b>25</b>   |
| A. Kerangka Konsep.....                                             | 25          |
| B. Variabel Penelitian.....                                         | 25          |
| C. Definisi Operasional, Variabel Penelitian, Skala Pengukuran..... | 25          |
| D. Desain Penelitian .....                                          | 27          |
| E. Populasi dan Sampel.....                                         | 28          |
| F. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian .....                     | 30          |
| G. Etika Penelitian .....                                           | 30          |
| H. Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 31          |
| I. Prosedur Pengumpulan Data.....                                   | 33          |
| J. Analisa Data.....                                                | 35          |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV .....</b>                     | <b>41</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN.....</b>            | <b>41</b> |
| A. Analisis Univariat .....             | 41        |
| B. Indeks Kepuasan Pasien.....          | 44        |
| <b>BAB V .....</b>                      | <b>46</b> |
| <b>PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>46</b> |
| A. Interpretasi dan Diskusi Hasil ..... | 46        |
| B. Keterbatasan Penelitian.....         | 54        |
| C. Implikasi Penelitian .....           | 54        |
| <b>BAB VI .....</b>                     | <b>56</b> |
| <b>KESIMPILAN DAN SARAN.....</b>        | <b>56</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 56        |
| B. Saran .....                          | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>58</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>61</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional.....                                      | 26      |
| Tabel 3.2 <i>Scoring instrumental</i> .....                              | 36      |
| Tabel 3.3 <i>Scoring</i> Kinerja Unit Pelayanan .....                    | 37      |
| Tabel 3.4 <i>Coding</i> dalam penelitian .....                           | 38      |
| Tabel 3.5 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi .....  | 40      |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Usia.....              | 41      |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin .....    | 42      |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pendidikan .....       | 42      |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pekerjaan .....        | 43      |
| Tabel 4.5 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien .....             | 43      |
| Tabel 4.6 Nilai Indeks Kepuasan Pasien Setiap Unsur Pelayanan .....      | 44      |
| Tabel 4.7 Nilai Indeks Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Bantarsari | 45      |

## DAFTAR BAGAN

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Bagan 2. 1 Kerangka Teori ..... | 24 |
| Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....  | 25 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2. *Informed Consent*

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5. Tabel Tabulasi Kuesioner

Lampiran 6. Hasil SPSS

Lampiran 7. Logbook Penelitian

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian