

**HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA LAYANAN RAWAT  
JALAN PUSKESMAS SIBELA KOTA SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran**



**GALUH RINDRA KIRANA**

**G0012081**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**Universitas Sebelas Maret**

**Surakarta**

**2016**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Skripsi dengan judul: Hubungan Perspsi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepercayaan pada Layanan Rawat Jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta**

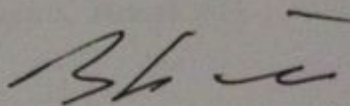
Galuh Rindra Kirana, NIM: G0012081, Tahun: 2016

Telah diuji dan sudah disahkan di hadapan **Dewan Penguji Skripsi**  
Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari Senin, Tanggal 25 Januari 2016

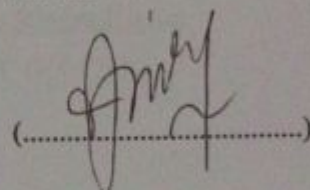
**Pembimbing Utama**

Nama : Prof. Bhisma Murti, dr., MPH., M.Sc., Ph.D  
NIP : 19551021 199412 1 001

  
(.....)

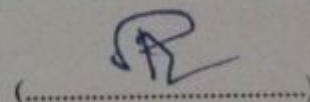
**Pembimbing Pendamping**

Nama : Anik Lestari, dr., M.Kes  
NIP : 19680805 200112 2 001

  
(.....)

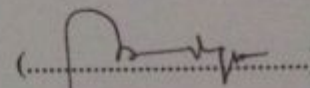
**Penguji Utama**

Nama : Dr. H. Endang Sutisna S., dr., M.Kes  
NIP : 19560320 198312 1 002

  
(.....)

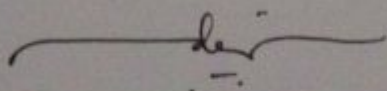
**Penguji Pendamping**

Nama : Balgis, dr., M.Sc CM-FM  
NIP : 19640719 199903 2 003

  
(.....)

Surakarta, 29 FEB 2016

Ketua Tim Skripsi



Kusumadewi Eka Damayanti, dr., M.Gizi  
NIP 19830509 200801 2 005

Ketua Program Studi

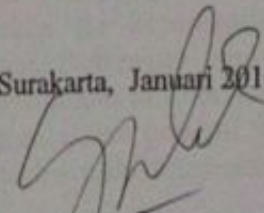


Sinu Andhi Jusup, dr., M.Kes  
NIP 19700607 200112 1 002

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Januari 2016



Galuh Rindra Kirana

NIM. G0012081

## ABSTRAK

**Galuh Rindra Kirana, G0012081, 2016.** Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepercayaan pada Layanan Rawat Jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta. **Skripsi. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret, Surakarta**

**Latar Belakang:** Berdasarkan sistem rujukan berjenjang dalam JKN, pelayanan kesehatan pasien harus dimulai di fasilitas kesehatan primer, salah satunya adalah di Puskesmas. Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pasien bersedia untuk berobat di Puskesmas. Kepercayaan pasien dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu kepercayaan juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pendapatan. Puskesmas Sibela Kota Surakarta merupakan Puskesmas dengan wilayah kerja terluas di Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepercayaan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional, dengan rancangan *cross-sectional* (potong-lintang). Responden yang dipilih sebanyak 50 orang dengan *simple random sampling*. Responden merupakan pasien atau pengantar pasien rawat jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Data hasil penelitian akan dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dan diolah dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21.00 for Windows*.

**Hasil Penelitian:** Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda didapatkan hubungan yang secara statistik signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepercayaan pasien rawat jalan ( $b = 0,41$ , CI 95% =  $0,29 - 0,54$ ,  $p < 0,001$ ), terdapat hubungan yang secara statistik tidak signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepercayaan pasien ( $b = -0,34$ , CI 95% =  $-0,87 - 1,12$ ,  $p = 0,661$ ), dan terdapat hubungan yang secara statistik tidak signifikan antara pendapatan dengan kepercayaan pasien ( $b = 0,82$ , CI 95% =  $-0,49 - 2,13$ ,  $p = 0,214$ ).

**Simpulan Penelitian:** Penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi kualitas pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepercayaan pasien rawat jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta. Sedangkan baik tingkat pendidikan dan pendapatan memiliki hubungan yang tidak bermakna dengan tingkat kepercayaan pasien.

---

**Kata Kunci:** Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan, Tingkat Kepercayaan

## ABSTRACT

**Galuh Rindra Kirana, G0012081, 2016.**The Relationship between Perception of Health Service Quality and Trust Level at Ambulatory Service in Puskesmas Sibela Kota Surakarta. **Mini Thesis. Faculty of Medicine, University of Sebelas Maret, Surakarta.**

**Background:** According to service staging in JKN, patient's health care service must be started in the primary health care facility, one of them is Puskesmas. Trust in health care service is one of factors that influence the patient to get health service in Puskesmas. Patient's trust is influenced by patient's perception of health service quality in Puskesmas. Moreover, patient's trust can be influenced by patient's education level and family income. Puskesmas Sibela Kota Surakarta has the largest area in Surakarta City. The purpose of this study is to analyze the correlation between patient's perception of health service and trust level at ambulatory service in Puskesmas Sibela Kota Surakarta.

**Method:** This study was an analytical observational research with cross-sectional approach. Fifty subjects of research selected using simple random sampling technique. The respondents are patient's or patient's family of ambulatory service in Puskesmas Sibela Kota Surakarta who have inclusion criterias. The data was collected using questionnaire. The data was analyzed using multiple linear regression and processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21.00 for Windows.

**Result:** According to the result of multiple regression analysis, there was a statistically significant relationship between health care service quality and patient's trust at ambulatory service ( $b = 0,41$ ,  $CI\ 95\% = 0,29 - 0,54$ ,  $p < 0,001$ ). There was no statistically significant relationship between education level and patient's trust ( $b = -0,34$ ,  $CI\ 95\% = -0,87 - 1,12$ ,  $p = 0,661$ ). There was no significantly relationship between family income and patient's trust ( $b = 0,82$ ,  $CI\ 95\% = -0,49 - 2,13$ ,  $p = 0,214$ ).

**Conclusion:** This study showed that perception of health care service quality was related significantly to patient's trust at ambulatory service in Puskesmas Sibela Kota Surakarta. While, both education level and family income was not related significantly to patient's trust.

---

**Keywords:** Perception of Health Service Quality, Trust Level.

## PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji penulis haturkan kehadirat Allah S.W.T., yang telah memberikan nikmat dan hidayahNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepercayaan pada Layanan Rawat Jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh rasa hormat ucapan terima kasih yang dalam penulis berikan kepada:

1. Prof. Dr. Hartono, dr., M.Si selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Bhisma Murti, dr., MPH., M.Sc., Ph.D selaku Pembimbing Utama yang selalu menyediakan waktu untuk membimbing hingga terselesainya skripsi ini.
3. Anik Lestari, dr., M.Kes selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing hingga terselesainya skripsi ini.
4. Dr. H. Endang Sutisna S., dr., M.Kes selaku Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
5. Balgis, dr., M.Sc CM-FM, Sp.AK selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Tim Skripsi FK UNS, atas kepercayaan, bimbingan, koreksi dan perhatian yang sangat besar sehingga terselesainya skripsi ini.
7. Pihak Puskesmas Sibela Kota Surakarta yang telah membantu dalam pengambilan data skripsi ini.
8. Yang tercinta kedua orang tua penulis, ayahanda Drs. Marhaendra Wijanarko, ibunda Dra. Dyah Saptorini, M.Pd, adik-adik penulis Gading Rindra Kencana dan Ganung Rindra Kusuma, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat terdekat, #OkkyTEGa, Grup Jahaba, Oragastra, dan LPM Erythro atas semangat, doa, dan bantuannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Meskipun tulisan ini masih belum sempurna, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Saran, koreksi, dan tanggapan dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Surakarta, Januari 2016

Galuh Rindra Kirana

## DAFTAR ISI

	halaman
Prakata.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I. Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. Landasan Teori.....	5
A. Latar Belakang.....	5
1. Sistem Kesehatan Nasional.....	5
a. Sistem Rujukan Berjenjang.....	5
b. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.....	6
c. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
2. Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
3. Kepercayaan kepada Pelayanan Kesehatan.....	12
4. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepercayaan pada Pelayanan Kesehatan.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	15
C. Hipotesis Kerja.....	15
BAB III. Metode Penelitian.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi Penelitian.....	16
C. Subjek Penelitian.....	16
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
F. Instrumen Penelitian.....	19
G. Validitas dan Reliabilitas.....	23
H. Langkah Kerja.....	27
I. Teknik Analisis.....	28
BAB IV. Hasil Penelitian.....	29
A. Distribusi Data Penelitian.....	29
B. Hasil Analisis Penelitian.....	34
BAB V. Pembahasan.....	39
BAB VI. Simpulan dan Saran.....	43
A. Simpulan.....	43
B. Saran.....	44
Daftar Pustaka.....	45
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

	halaman
<b>Tabel 3.1</b>	Pemberian Nilai dari Jawaban Kuesioner..... 18
<b>Tabel 3.2</b>	Instrumen untuk Mengukur Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan..... 25
<b>Tabel 3.3</b>	Instrumen untuk Mengukur Tingkat Kepercayaan..... 25
<b>Tabel 4.1</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Jenis Kelamin..... 28
<b>Tabel 4.2</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Usia..... 29
<b>Tabel 4.3</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 29
<b>Tabel 4.4</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Pendapatan..... 30
<b>Tabel 4.5</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan..... 30
<b>Tabel 4.6</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Tingkat Kepercayaan..... 31
<b>Tabel 4.7</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepercayaan..... 32
<b>Tabel 4.8</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Kepercayaan..... 33
<b>Tabel 4.9</b>	Distribusi Sampel berdasarkan Pendapatan dengan Kepercayaan..... 34
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda tentang Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan dengan Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Sibela Kota Surakarta..... 35



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
<b>Skema 2.1</b> Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15
<b>Skema 3.1</b> Langkah Penelitian.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Pengantar Instrumen Penelitian
- Lampiran 2.** Pernyataan Kesediaan Responden
- Lampiran 3.** Instrumen Penelitian
- Lampiran 4.** Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5.** Analisis Data
- Lampiran 6.** Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7.** Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran Universitas  
Sebelas Maret Surakarta
- Lampiran 8.** Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Surakarta
- Lampiran 9.** Kelaikan Etik
- Lampiran 10.** Surat Keterangan Selesai Penelitian