

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN JKN – SJSN DI UPTD PUSKESMAS
NUSUKAN KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran**



HANNI WARDHANI

G0011104

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Surakarta

2014
commit to user

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta

Hanni Wardhani, NIM: G0011104, Tahun: 2014

Telah disetujui untuk diuji di hadapan **Tim Uji Skripsi**
Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari _____, Tanggal _____ 2014

Pembimbing Utama

Penguji Utama

Prof. Bhisma Murti, dr., MPH., M.Sc., Ph.D

NIP. 19551021 199412 1 001

Dr. H. Endang Sutisna S., dr., M.Kes

NIP. 19560320 198312 1 002

Pembimbing Pendamping

Penguji Pendamping

Ruben Dharmawan, dr., Ir., Sp. Park., Ph.D

NIP. 19511120 198601 1 001

Adji Suwandono, dr., S.H.

NIP. 19801213 200912 1 004

Tim Skripsi

Vitri Widyaningsih, dr.

NIP. 19820423 200801 2 011

commit to user

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, Desember 2014

Hanni Wardhani

NIM. G0011104

ABSTRAK

Hanni Wardhani, G0011104, 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta. **Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret, Surakarta.**

Latar Belakang: Pasien JKN – SJSN sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di Puskesmas membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk penyembuhan penyakit yang dialaminya. Selain itu, untuk mendapatkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas Puskesmas. Seperti diketahui bahwa Puskesmas merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan bagi seluruh masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional, dengan rancangan *cross-sectional* (potong-lintang). Sebanyak 40 yang dipilih dengan *simple random sampling* adalah peserta JKN – SJSN yang memeriksakan diri di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan bimbingan peneliti. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *Chi Square* dan diolah dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21.00 for Windows*.

Hasil Penelitian: Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan mempunyai hubungan yang bermakna dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN.

Simpulan Penelitian: Terdapat hubungan yang secara statistik signifikan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN dengan OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$.

Kata Kunci: JKN – SJSN, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Hanni Wardhani, G0011104, 2014. The Relationship between Health Service Quality and Satisfaction Level of JKN – SJSN (Public Health Security) Patient in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City. **Mini Thesis. Faculty of Medicine, University of Sebelas Maret Surakarta.**

Background: JKN – SJSN (Public Health Security) patient as the customers who use health care service in Puskesmas need a high-quality health service to cure the diseases they suffer from. Furthermore, to generate satisfaction with the health service they receive from the personnel of Puskesmas. As we know, Puskesmas is one form of comprehensive health service organizations encompassing health promotion, prevention, curing and recovery aspects for all people so that the society will get a high-quality and affordable health service. This study aimed to analyze the relationship between health service quality and the satisfaction level of JKN – SJSN patients in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City.

Method: This study was an analytical observational research with cross-sectional approach. Fourty subjects of research selected using simple random sampling technique were the participants of JKN – SJSN who had had them examined in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City and met the inclusion criteria. The data collection was carried out through questionnaire with the direction of the researchers. The data of research was analyzed using Chi Square test and processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21.00 for Windows.

Result: This study showed that the Quality of Health Service was related significantly to the Satisfaction Level of JKN – SJSN Patient.

Conclusion: There was a statistically significant relationship between Health Service Quality and the Satisfaction Level of JKN – SJSN patients with OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$.

Keywords: JKN – SJSN, Service Quality, Satisfaction.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji penulis haturkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmatnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta. Penelitian tugas karya akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan Dokter di Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.

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

1. Prof. Dr. Zamal Arifin Adnan, dr., Sp.PD-KR-FINASIM 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. Ruben Dharmawan, dr., Ir., Sp. Park., Ph.D selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing hingga terselesaikannya 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. Adji Suwandono, dr., S.H. selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ari Natalia P, dr., MPH., Ph.D dan Widardo, Drs., M.Sc, Bu Enny, SH., MH dan Bp. Sunardi selaku Tim Skripsi FK UNS, atas kepercayaan, bimbingan, koreksi dan perhatian yang sangat besar sehingga terselesainya skripsi ini.
7. Yang tercinta kedua orang tua saya, Dr. H. Herry Widyastono, APU dan Ibunda Hj. Sri Juidani, S.H., MM, serta kakak saya, Ananda Hendra Wardhana dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan penuh sehingga terselesaikannya penelitian ini.
8. Sahabat-sahabat terdekat, Almira, Deneisha, dan angkatan 2011 atas semangat dan bantuannya.
9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu proses penelitian tugas karya akhir ini yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu. Meskipun tulisan ini masih belum sempurna, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Saran, koreksi, dan tanggapan dari semua pihak sangat diharapkan.

Surakarta, Desember 2014

Hanni Wardhani

commit to user

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	5
2. Kepuasan Pasien JKN – SJSN.....	8
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	15
C. Hipotesis.....	15
BAB III. METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi Penelitian.....	16
C. Subjek Penelitian.....	16
D. Teknik Sampling.....	17
E. Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	17
G. Langkah-langkah Penelitian.....	18
H. Instrumentasi Penelitian.....	19

I. Validitas dan Reliabilitas.....	21
J. Cara Kerja.....	25
K. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV. HASIL PENELITIAN.....	26
A. Analisis Univariat.....	26
B. Analisis Bivariat.....	27
BAB V. PEMBAHASAN.....	29
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	31
A. Simpulan.....	31
B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Instrumen untuk Mengukur Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	22
Tabel 3.2 Tabel Instrumen untuk Mengukur Variabel Kepuasan Pasien JKN – SJSN.....	22
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	26
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	27
Tabel 4.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Penelitian.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran

Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Surakarta

Lampiran 2. Surat Izin Kelaikan Etik

Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta

Lampiran 4. Pengantar

Lampiran 5. Pernyataan Kesiediaan

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

Lampiran 7. Data Hasil Penelitian

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 9. Analisis Data