

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI LOKET PENDAFTARAN PUSKESMAS ABEPURA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*



Oleh:

**DEVI FEBRIANI JEMAU
NIM: 20170711014159**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi pada Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Pada

Hari/Tanggal : Jumat, 21 Oktober 2022

Tempat/Ruang : Ruang Sidang Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Agus Zainuri, S.Pd, MPH
NIP. 19801108 200604 1 002

Dr. Martaphina Anggai, SE,MM., M.Kes
NIP. 19600325198101 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan IKM/FKM



Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

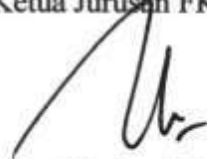
Telah diuji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Jurusan/Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih Jayapura Tahun 2022.

Nama : Devi Febriani Jemau
NIM : 201707110114159
Hari/Tanggal : Senin, 31 Oktober 2022
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Loker Pendaftaran Puskesmas Abepura

Mengesahkan


Dekan FKM,
Dr. Samuel Piter Irab, SKM, MPH
NIP. 19761216 200604 1 002

Ketua Jurusan FKM,


Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

Tim Penguji:

1. Dr. Agus Zainuri, S.Pd, MPH
NIP. 19801108 200604 1 002

(Ketua)

1.

2. Dr. Martaphina Anggai, SE,MM., M.Kes
NIP. 19640325198101 2 001

(Sekretaris)

2.

3. Melkior Tappy, SKM, MPH
NIP. 19650407 198802 1 001

(Anggota)

3.

4. Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes
NIP. 19740902 200112 2 001

(Anggota)

4.

5. Karel Batmanlusi, S.H., M.H
NIP. 19640319 199203 1 001

(Anggota)

5.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Febriani Jemau

NIM : 20170711014159

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Loker
Pendaftaran Puskesmas Abepura

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

Jayapura, Oktober 2022

Devi Febriani Jemau
NIM. 20170711014159

RIWAYAT HIDUP

Nama : Devi Febriani Jemau
Tempat Tanggal Lahir : Merauke, 18 Februari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Kewarganegaraan : Indonesia

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 1 Kamur Asmat
2. SMP YPPK Yoanes XXIII Tahun 2013
3. SMA YPPK Yoanes XXIII Tahun 2016
4. Menempuh Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih 2017-2022

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya

Jayapura, Oktober 2022

Devi Febriani Jemau
NIM : 20170711014159

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

**“ Dan apa saja yang kamu minta dalam Doa dengan penuh kepercayaan
kamu akan menerima-Nya”**

(Matius 21: 22)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus, dan Bunda Maria karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua terkasih, Bapak Kornelis Jemau dan Ibu Ida Payung Allo yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil, serta dukungan doa.
3. Kakak dan adik saya tersayang, Rosdiana Ferawati Jemau , dan Stevani Imelda Jemau yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses perkuliahan.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura yang telah berjasa memberikan ilmu kepada saya.
5. Para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena segala rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari segala bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu ijinakan penulis dengan kerendahan hati memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Apolo Safanpo, ST., MT Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Samuel Piter Irab, SKM, MPH, Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
4. Karel Batmanlusi, S.H., M.H. Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
5. Dr. Agus Zainuri, S.Pd, MPH selaku pembAbepurang I atas masukan dalam penyusunan skripsi penelitian ini
6. Dr. Martaphina Anggai, SE,MM., M.Kes pembAbepurang II atas masukan dalam penyusunan skripsi penelitian ini
7. Melkior Tappy, SKM, MPH selaku penguji I, Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes selaku Penguji II dan Karel Batmanlusi, S.H., M.H selaku penguji III atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih mendidik dan membantu selama masa perkuliahan.

9. Rekan – rekan mahasiswa yang memberikan dukungan pada penulis.

Dari segala bantuan dan dukungan tersebut penulis tidak sanggup membalasnya secara materil kecuali dengan memohon doa pada Tuhan Yang Maha Esa.

Jayapura, Oktober 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	8
B. Loket Pendaftaran	17
C. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	22
D. Kerangka Teori	27
E. Kerangka Konsep	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Definisi Operasional	31
E. Jenis dan Sumber Data.....	32
F. Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
H. Analisis dan Penyajian Data	34
I. Etika Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan.....	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
1.1.	Keaslian Penelitian	6
3.1.	Definisi Operasional	31
4.1.	Distribusi responden menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura	38
4.2.	Distribusi Kepuasan Pasien di Puskemas Abepura Kota Jayapura	38
4.3.	Distribusi kepuasan pasien berdasarkan karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura	39

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
2.1.	Kerangka Teori	28
2.2.	Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Pengambilan Data awal 2021
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Lembar Kesediaan Menjadi Responden
- Lampiran 5 : Kuisioner
- Lampiran 6 : Master Table
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data
- Lampiran 8 : Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN

KTP	:	Kartu Tanda Penduduk
Kemendes RI	:	Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KBBI	:	Kamus Besar Bahasa Indonesia
KIB	:	Kartu Identitas Berobat
KIUP	:	Kartu Indeks Utama Pasien
Menkes	:	Menteri Kesehatan
Puskesmas	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
SIMPUS	:	Sistem Informasi Puskesmas
TP2RJ	:	Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI LOKET PENDAFTARAN PUSKESMAS ABEPURA

Oleh:

*DEVI FEBRIANI JEMAU
NIM : 20170711014159*

ABSTRAK

Pelayanan loket pendaftaran di puskesmas sangat membantu petugas dalam melakukan pelayanan karena mempercepat dan mempermudah dalam proses pendaftaran sehingga pelayanan tidak terasa lama dan memberikan dampak kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Abepura sebanyak 100 sampel dengan cara accidental sampling. Data diperoleh menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan chi square.

Hasil penelitian diperoleh kepuasan pasien dalam pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Abeura tidak puas sebanyak 54 orang (54%) dan puas sebanyak 46 orang (46%). Kepuasan pasien berdasarkan umur yang tidak puas pada umur 20-25 tahun sebanyak 19 orang (61,3%) dan puas berumur 26-35 tahun sebanyak 18 orang (51,4%). Berdasarkan jenis kelamin yang tidak puas pada perempuan sebanyak 35 orang (54,7%) dan puas pada laki-laki sebanyak 17 orang (47,2%). Berdasarkan pendidikan yang puas pada pendidikan SD sebanyak 2 orang (66,7%) dan puas pada pendidikan tinggi sebanyak 20 orang (55,6%). Kepuasan berdasarkan pekerjaan yang puas terbanyak tidak bekerja sebanyak 28 orang (66,7%) dan puas terbanyak pada responden yang bekerja sebanyak 32 orang (55,2%).

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan di loket pendaftaran puskesmas

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICES AT THE REGISTRATION OFFICE OF ABEPURA PUSKESMAS

By

DEVI FEBRIANI JEMAU

NIM : 20170711014159

ABSTRACT

The registration counter service at the puskesmas is very helpful for officers in carrying out services because it speeds up and simplifies the registration process so that the service does not feel long and has an impact on patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction with services at the Abepura Health Center registration counter.

The type of research used is descriptive quantitative with a cross sectional study design. The population in this study were patients who visited the Abepura Health Center as many as 100 samples by accidental sampling. Data obtained using a questionnaire and analyzed using chi square.

The results showed that 54 people (54%) were satisfied with the service at the registration counter at the Abeura Health Center and 46 people were satisfied (46%). Patient satisfaction based on age were dissatisfied at the age of 20-25 years as many as 19 people (61.3%) and satisfied aged 26-35 years as many as 18 people (51.4%). Based on gender, 35 people (54.7%) were dissatisfied with women and 17 people were satisfied with men (47.2%). Based on education, 2 people are satisfied with primary education (66.7%) and 20 people are satisfied with higher education (55.6%). Satisfaction based on the most satisfied job did not work as many as 28 people (66.7%) and most satisfied respondents who worked as many as 32 people (55.2%).

Keyword: Satisfation, Patien, services at registration office of puskesmas