

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PESIEN DI
PUSKESMAS AGATS KABUPATEN ASMAT
PROVINSI PAPUA SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana Kesehatan masyarakat*



Oleh:

BESTINA MINA INGGONSARAK RUMPAISUM

NIM : 2020071014483

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH**

JAYAPURA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Disetujui

Hari/Tanggal : Jumat, 25 oktober 2024

Tempat/Ruang : Ruang Sidang Peminatan AKK

Tim pembimbing

Pembimbing I



Dr. Agus Zainuri, S.Pd., M.P.H.
NIP.198011082006041002

Pembimbing II



Melkior Tappy, S.KM., M.P.H.
NIP.196504071988021001



Mengetahui
Ketua Jurusan IKM,
Dr. Novita Medyati, SKM., M.Kes.
NIP.197611262001122001

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 2024.

Nama : Bestina Mina Inggonsarak Rumpaisum
Hari/Tanggal : Jumat, 25 oktober 2024
Tempat : Ruang Sidang Peminatan AKK
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Agats
Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan

Mengesahkan



Ketua Jurusan FKM,

Dr. Novita Medyati, SKM., M.Kes.
NIP.197611262001122001

Tim Penguji :

- | | | |
|--|--------------|----|
| 1. Dr. Agus Zainuri, S.Pd., M.P.H.
NIP.198011082006041002 | (Ketua) | 1. |
| 2. Melkior Tappy, S.K.M., M.P.H.
NIP.196504071988021001 | (Sekretaris) | 2. |
| 3. Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes.
NIP. 197409022001122001 | (Anggota) | 3. |
| 4. Dr. Dolfinus Yufu Bouway, S.K.M., M.Kes.(Epid)
NIP. 197706072005011002 | (Anggota) | 4. |
| 5. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H.
NIP. 198806102018032001 | (Anggota) | 5. |

PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BESTINA MINA INGGONSARAK RUMPAISUM
NIM : 2020071014483
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Agats
Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan

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

Jayapura, oktober 2024

Bestina Mina Inggonsarak
Rumpaisum
NIM. 2020071014483

RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bestina Mina Inggonsarak Rumpaisum
Tempat/Tanggal Lahir : Merauke, 29 November 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
NIM : 2020071014483
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Pendidikan : 1. Lulus SD Inpres Basim Tahun 2014
2. Lulus SMP Negeri 1 Fayit Tahun 2017
3. Lulus SMA Negeri 1 Agats Tahun 2020
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Cenderawasih Jayapura Tahun 2020-2024

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan sorak-sorai. Orang-orang yang berjalan maju dengan menagis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.

(Mazmur 126 : 5-6)

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus berkat limpahan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Yulianus Rumpaisum dan ibu Yunita F Korwa yang selalu mencintai dan menyayangi saya tanpa syarat dan tidak pernah letih berdoa demi keberhasilan saya.
3. Almamaterku 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 ijinkan penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc.Agr., Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Ir. Semual Piter Irab, S.KM., MPH., Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
3. Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes., Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
4. Yane Tambing, S.KM., MPH., Ketua Program Studi S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
5. Karel Batmanlusi, S.H., M.H., Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.
6. Dr. Agus Zainuri, S.Pd., MPH., Selaku Dosen Pembimbing I dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan arahan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
7. Melkior Tappy, S.KM., MPH., Selaku Dosen Pembimbing II dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan arahan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

8. Dr. Sarce Makaba, S.Si., Apt., M.Kes Selaku Penguji I, atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
9. Dr. Dolfinus Yubo Bouway, S.KM., M.Kes.(Epid) Selaku Penguji II, atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
10. Helen Try Juni Asti S.Kep., Ns., MPH. Selaku Penguji III atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih yang telah mendidik dan membantu selama masa perkuliahan.

Jayapura, oktober 2024

Bestina Mina Inggonsarak
Rumpaisum
NIM. 2020071014483

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERYATAAN	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
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian	3
D. Manfaat penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Tentang Puskesmas	9
B. Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien	12
C. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan	25
E. Kerangka Teori	28
F. Kerangka konsep	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan metode penelitian	30

B. Waktu dan lokasi penelitian	30
C. Populasi dan sampel.....	30
D. Variabel penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .	32
E. Instrumen Penelitian	35
F. Sumber Data	35
G. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	35
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
B.Hasil Penelitian.....	41
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A.Kesimpulan	55
B.Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 keaslian penelitian	6
Tabel 4. 1 Jenis ketenagakerjaan di Puskesmas Agats.....	40
Tabel 4. 2 Distribusi Responden berdasarkan umur pada pasien di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	41
Tabel 4. 3 distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	42
Tabel 4. 4 distribusi Responden berdasarkan pendidikan pada pasien di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	42
Tabel 4. 5 distribusi Responden berdasarkan pekerjaan pada pasien di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	43
Tabel 4. 6 Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangible di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	44
Tabel 4. 8 Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi responsiveness di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	45
Tabel 4. 9 Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi assurance di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	46
Tabel 4. 10 Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi emphaty di puskesmas agats kabupaten asmat provinsi papua Selatan.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka teori	28
Gambar 2. 2 kerangka konsep	29
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Agatas.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

Lampiran 2 : Master Tabel

Lampiran 3 : Hasil pengelolaan data

Lampiran 4 : Surat izin melakukan penelitian dari dinas kesehatan

Lampiran 5: Surat keterangan telah melakukan penelitian

Lampiran 6: Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN

<i>Tangible</i>	:	Bukti fisik
<i>Reability</i>	:	Kehandalan
<i>Respoinsiviness</i>	:	Daya Tanggap
<i>Assurance</i>	:	Jaminan
<i>Emphaty</i>	:	Asuransi
DEPKES	:	DEPARTEMEN KESEHATAN
PERMENKES	:	PERATURAN MENTERI KESEHATAN
RI	:	REPUBLIK INDONESIA
BALITBANG	:	Badan Penelitian dan Pengembangan
MENKES	:	MENTERI KESEHATAN
KEPMENKES	:	KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AGATS KABUPATEN ASMAT PROVINSI PAPUA SELATAN

Oleh:

Bestina Mina Inggonsarak Rumpaisum

NIM: 2020071014483

ABSTRAK

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan Kesehatan. Ada lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien tersebut yaitu Dimensi *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke puskesmas agats pada tahun 2023 sebanyak 23.508 orang. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berada di wilayah kerja Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan sebanyak 100 orang diperoleh berdasarkan rumus *slovin*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis secara univariat.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangible* kategori sangat memuaskan dengan presentase 59%, memuaskan 15% dan kurang memuaskan 26%. Dimensi *reliability* kategori sangat memuaskan dengan presentase 25%, memuaskan 28% dan kurang memuaskan 47%. Dimensi *responsiveness* kategori sangat memuaskan dengan presentase 41%, memuaskan 16% dan kurang memuaskan 43%. Dimensi *assurance* kategori sangat memuaskan dengan presentase 47%, memuaskan 11% dan kurang memuaskan 42%. Dimensi *emphaty* kategori sangat memuaskan dengan presentase 57%, memuaskan 8% dan kurang memuaskan 35%.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Puskesmas

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL AT AGATS
COMMUNITY HEALTH CENTER, ASMAT DISTRICT, SOUTH PAPUA
PROVINCE**

By:

Bestina Mina Inggonsarak Rumpaisum

NIM: 2020071014483

ABSTRACT

One of the hopes of patients when coming to health services is to get satisfaction with the services they receive. Patient satisfaction is a benchmark for the quality of health services. There are five dimensions to measure patient satisfaction, namely the Tangible Dimension, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The purpose of this study was to determine the Description of the Level of Patient Satisfaction at the Agats Health Center, Asmat Regency, South Papua Province.

This type of research is descriptive research with a quantitative research method. This research was conducted at the Agats Health Center, Asmat Regency, South Papua Province. The population in this study were all patients who visited the Agats Health Center in 2023, totaling 23,508 people. The sample in this study were patients in the working area of the Agats Health Center, Asmat Regency, South Papua Province, totaling 100 people obtained based on the Slovin formula. Data were collected using a Questionnaire and analyzed univariately.

The results of the study showed that patient satisfaction in the tangible dimension was in the very satisfying category with a percentage of 59%, satisfactory 15% and less satisfactory 26%. The reliability dimension is in the very satisfying category with a percentage of 25%, satisfying 28% and less satisfying 47%. The responsiveness dimension is in the very satisfying category with a percentage of 41%, satisfying 16% and less satisfying 43%. The assurance dimension is in the very satisfying category with a percentage of 47%, satisfying 11% and less satisfying 42%. The empathy dimension is in the very satisfying category with a percentage of 57%, satisfying 8% and less satisfying 35%.

Keywords: Patient satisfaction, Health Center