# FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS ORO - ORO OMBO MADIUN

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Tinggi
Diploma III Kebidanan


**Oleh :**

**RETNO PALUPI**
**NIM : 201101075**


**PROGRAM STUDI DIII KEBIDANAN**

**STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**

**2015**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS ORO – ORO OMBO MADIUN**

Disusun oleh:
**RETNO PALUPI**
**NIM. 201101075**

Telah disetujui
oleh Dewan Pembimbing
Prodi Kebidanan
STIKES Bhakti HusadaMuliaMadiun

Madiun, 2015

| Pembimbing Pertama | Pembimbing Kedua |
|---|---|
| **RETNO WIDIARINI, SKM.,M. Kes** | **MERTISA DWI K, S.ST., M. Kes** |

Mengetahui,
Ka. Prodi DIII Kebidanan

**MERTISA DWI K, S.ST., M. Kes**

**NIS. 20090059**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS ORO – ORO OMBO MADIUN**

**Disusun oleh:**
**RETNO PALUPI**
**NIM. 20110175**

Telah dipertahankan di depan
Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiahl Prodi Kebidanan
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun Pada 2015
dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Kebidanan

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH**

Ketua Dewan Penguji : Cholik Harun, S,Kep,Ns M. Kes (.....)

Penguji : Retno Widiarini, SKM.,M. Kes (.....)

Penguji II : Mertisa Dwi K, S.ST.,M.Kes (.....)

| | |
|---|---|
| **Ketua STIKES** | **Ka. Prodi DIII Kebidanan STIKES** |
| **Bhakti Husada Mulia Madiun** | **Bhakti Husada Mulia** |
| **H. EDY BACHRUN, SKM., M. Kes** | **MERTISA DWI K, S.ST., M. Kes** |
| **NIS. 20050003** | **NIS. 20090059** |

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoreh gelar ahli madya 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 jelas dan tegas tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Madiun, 2015

RETNO PALUPI

# KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS ORO – ORO OMBO MADIUN."**.

Adapun maksud penulisan proposal ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Kebidanan di STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Penulisan sadar bahwa proposal ini dapat terselesaikan berkat dorongan dan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Neva Chandra,SKM.M.MKes, selaku Kepala Puskesmas Oro – oro Ombo Madiun yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
2. H.Edy Bachrun, SKM., M.Kes, selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan surat ijin ke BANGKESBANGPOL.
3. Mertisa Dwi K, S.ST.,M.Kes, selaku Ka. Prodi DIII Kebidanan STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun dan pembimbing II
4. Cholik Harun, S.Kep,Ns M.Kes, selaku Dewan Penguji
5. Retno Widiarini, SKM.,M. Kes, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran.
6. Responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk diteliti saya ucapkan terima kasih karena tanpa mereka penelitian ini tidak berarti.
7. Keluarga yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil selama ini saya ucapkan terima kasih.
8. Seluruh staff dosen STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang secara langsung telah memberikan banyak ilmu pada penulis selama pembelajaran.

9. Rekan- rekan mahasiswi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat kami harapkan untuk kesempurnaan proposal ini.

Madiun, 2015

Penulis

## ABSTRAK

### FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS ORO – ORO OMBO MADIUN

Retno Palupi, NIM : 201101075

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas jasa pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan petugas terhadap pasien sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuassan pasien pelayanan KIA di Puskesmas Oro-oro Ombo Madiun.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu dimana penelitian ini digunakan untuk mendapatkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Cara pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Instrument yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan dianalisis menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang merassakan puas dari *dimensi tangibel* sejumlah 36 (55,4%) tidak puas 29 (44,6%). Dimensi *reliability* yang merasakan puas 40 (61,5%) tidak puas 25(38,5%). Dimensi *responsiveness* yang merasakan puas 43 (66,1%) tidak puas 22 (33,9%). Dimensi *assurance* yang merasakan puas 39 (60%) tidak puas 26 (40%). Dimensi *empathy* yang merasakan puas 33 (50,8%) tidak puas 32 (49,2%). Dan responden paling banyak yang merasakan puas dari dimensi *responsiveness* 43 (66,1%) dan paling sedikit dari dimensi *empathy* 33 (50,8%).

Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien sangat tergantung dari faktor yang mempengaruhinya. Bagi peneliti menyarankan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar pasien merasakan puas dengan cara memberikan perhatian secara khusus terhadap pasien, peduli terhadap keluhan yang dirasakan pasien tanpa membedakan status sosial.



Kata Kunci : Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian

## ABSTRACT

## FACTORS THAT INFLUENCED THE PATIENT WITH KIA SERVICE IN ORO – ORO OMBO PRIMARY HEALTH CARE MADIUN

Retno Palupi, NIM :201101075

Patient satisfaction is important element of public health service. Service that given by the medical officer to the patients is very influenced to the patient satisfaction. The purpose of this research is to know the factors that is influenced the patient satisfaction of KIA service in oro-oro ombo Madiun clinic.

This research is descriptive with cross sectional which it is used to get factors that influenced patient satisfaction. Sampling is taken by using accidental sampling. The instrument that is used in collecting the data is questionnaire and it is analyzed by using distribution frequency.

The result of the research shows that the respondents feel satisfied from a tangible dimension 36 (55,4%) and who feel dissatisfied is 29 (44,6%). Reliability dimension that feel satisfied 40 (61,5%) dissatisfied 25(38,5%). Responsiveness dimension that feel satisfied 43 (66, 1%) dissatisfied 22 (33,9%). Assurance dimension that feel satisfied 39 (60%) dissatisfied 26 (40%). And empathy dimension that feel satisfied 33 (50,8%) dissatisfied 32 (49,2%). And respondents were most satisfied feeling of responsiveness dimensions 43 (66,1) and at least in terms of emphaty 33 (50,8%).

The researcher argues that patient satisfaction depend on the influenced factors. The researcher suggest that the service that given to the patient should be increased to make the patient feel satisfied by giving more attention to the patient, care about what the patient feel, without distinguish the social status.


Key word : Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

# DAFTAR ISI


HALAMAN JUDUL ..... i
LEMBAR PERSETUJUAN ..... ii
LEMBAR PENGESAHAN ..... iii
LEMBAR PERNYATAAN ..... iv
MOTTO……. v
PERSEMBAHAN……. vi
KATA PENGANTAR ..... vii
ABSTRAK…… viii
DAFTAR ISI ..... ix
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR GAMBAR ..... xii
DAFTAR LAMPIRAN..... xiii
BAB 1 PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 3
1.3 Tujuan Penelitian ..... 3
1.4 Manfaat Penelitian ..... 4
1.5 Keaslian Penelitian ..... 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA ..... 7
2.1 Kepuasan Pasien ..... 7
2.2 Manajemen Pelayanan Kesehatan..... 18
2.3 Pelayanan KIA..... ..... 19
2.4 Pelayanan di Puskesmas..... 21
2.5 Kerangka Konsep..... 25
BAB 3 METODE PENELITIAN ..... 27
3.1 Desain penelitian ..... 27
3.2 Kerangka Kerja ..... 28
3.3 Identifikasi Variabel..... 30

3.4 Definisi Operasional ..... 30
3.5 Sampling Desain ..... 31
3.6 Pengumpulan Data dan Analisis ..... 34
3.7 Etika Penelitian ..... 36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…… 35
4. 1 Hasil Penelitian ..... 35
4.2 Pembahasan..... 39
BAB 5 PENUTUP…….. 43
5.1 Kesimpulan……... 44
5.2 Saran……. 45
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi Operasional……..……...……30

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur.....36

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan……..36

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan……37

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari Segi Bukti Fisik……....37

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari Segi Kehandalan……..38

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari Segi DImensi Ketanggapan…..38

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari Segi Jaminan……38

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari Segi Kepedulian……...38

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIA……....39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep……25

Gambar 3.1 Kerangka Kerja……..…..29

# DAFTAR LAMPIRAN


Lampiran 1 Lembar Perizinan Penelitian

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Lembar Pernyataan Ketersediaan Menjadi Responden

Lampiran 3 Kisi – kisi Kuesioner

Lampiran 4 Lembar Kuesioner

Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien Poli KIA

Lampiran 6 Hasil Penelitian

Lampiran 7 Lembar Konsultasi

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian