

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
SIMPANG TIGA KABUPATEN
ACEH BESAR**

SKRIPSI

OLEH

**NADIA HAMNI
21212096**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2025**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
SIMPANG TIGA KABUPATEN
ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

OLEH

**NADIA HAMNI
21212096**



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN ILMU
KESEHATAN UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2025**

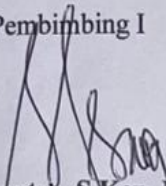
LEMBARAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KABUPATEN ACEH
BESAR**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

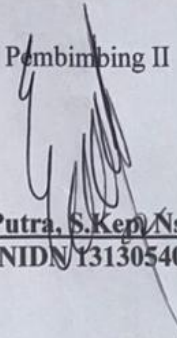
Banda Aceh, 22 April 2025

Pembimbing I



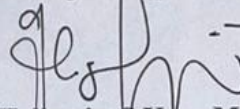
Mahruri Saputra, S.Kep. Ns, M.Kep
NIDN 1309028903

Pembimbing II



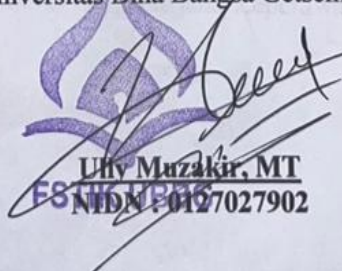
Eridha Putra, S.Kep/Ns, M.Kep
NIDN 1313054002

Mengetahui
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan,



Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN: 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena



Uhy Muzakir, MT
NIDN: 0127027902

LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KABUPATEN ACEH
BESAR**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, 04 Juli 2025

Tanda/Tangan

Pembimbing I :	<u>Mahruri Saputra, S.Kep. Ns. M.Kep</u> NIDN: 309028903	(.....)
Pembimbing II:	<u>Eridha Putra, S.Kep. Ns. M.Kep</u> NIDN 1313054002	(.....)
Penguji I :	<u>Ns. Maulida, S.Kep., M.Kep</u> NIDN: 1308018102	(.....)
Penguji II :	<u>Dr.Didi Yudha Pranah,M.Pd</u> NIDN: 1327099501	(.....)

Mengetahui
Ketua Prodi Sarjana/Keperawatan,

Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN: 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Uly Muzakir, MT
NIDN : 0127027902

FSTIK UBBG

ii

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Hamni

NIM : 21212096

Program Studi : Sarjana Keperawatan

menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila skripsi ini terbukti plagiasi atau jiplakan, saya siap menerima sanksi akademis dari Prodi Sarjana Keperawatan.

Banda Aceh, Juni 2025
Yang membuat pernyataan,

Nadia Hamni
NPM: 21212096

MOTTO



Bismillahirrahmanirrahim

“Dan katakanlah: Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.” (QS. Taha: 114)

Ya Rabb...

Dalam setiap langkah kecilku, ada campur tangan-Mu yang besar.

Atas setiap nikmat dan kemudahan yang Engkau beri, aku hanya mampu bersyukur dengan segenap hati.

Alm. Ayah dan Ibu tercinta...

Di balik senyummu tersembunyi perjuangan dan doa yang tak henti. Kalian adalah cahaya yang menuntunku ketika aku hampir menyerah. Terima kasih telah menjadi rumah dalam setiap lelahku.

Untuk Alm. Ayahanda, Ibunda, dan kakak-kakakku, serta abang-abangku, terima kasih atas cinta, dukungan dan pengorbanan yang tak pernah surut hingga saat ini.

Teristimewa untuk Bapak/Ibu penguji dan seluruh dosen pembimbing yang telah dengan ikhlas membagikan ilmunya, menuntun saya menyelesaikan perjalanan akademik ini.

Untuk sahabat-sahabat terbaikku...

Khususnya seluruh teman seperjuangan UBBG. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang kalian bagikan.

Kebersamaan kita akan selalu menjadi kenangan yang tak tergantikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT dan mengharapkan ridho yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Tigakabupaten Aceh Besar.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan (FSTIK) Universitas Bina Bangsa Getsempena (UBBG). Shalawat dan salam dihantarkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Mudah-mudahan kita semua mendapatkan safaat-Nya di Yaumul akhir nanti, Amin.

Penelitian ini diangkat sebagai upaya untuk merealisasikan pembelajaran fisik yaitu pembelajaran yang berpusat pada siswa (*Student Centered*). Keterlibatan siswa dalam proses mempelajari prinsip, konsep, dan hukum fisika dalam menumbuhkembangkan keterampilan proses sains, sikap ilmiah, dan memicu keaktifan siswa dalam proses pembelajaran.

Penulis tentu banyak mengalami hambatan sehingga tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena.
2. Bapak Uly Muzakir, MT selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena
3. Bapak Mahruri Saputra, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Sains dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena dan selaku Pembimbing I yang senantiasa menyediakan waktu dan memberikan pengetahuan, bimbingan, dorongan, masukan, dan arahan yang sangat bermakna sehingga skripsi ini.

4. Bapak Ns. Eridha Putra, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Pembimbing II yang senantiasa menyediakan waktu dan memberikan pengetahuan, bimbingan, dorongan, masukan, dan arahan yang sangat bermakna sehingga skripsi ini.
5. Orang tua, kakak, dan adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta do'a yang sangat berarti bagi peneliti hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater Universitas Bina Bangsa Getsempena yang saya cintai dan banggakan

Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik dari segi moril maupun materil kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Banda Aceh, Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KABUPATEN ACEH BESAR

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya. Terdapat lima faktor utama dalam menentukan pelayanan dalam kepuasan pasien yaitu: tanggung jawab (*response-veness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*), wujud / tampilan (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan pelayanan Mutu (*excellent service*). Data rata-rata 2330 orang perbulan selama 3 bulan terakhir yang berkunjung di Puskesmas Simpang Tiga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan desain jenis penelitian ini adalah *cross sectional*, dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, penelitian dilakukan selama 1 minggu dari tanggal 6 - 13 Agustus 2024. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan faktor tanggung jawab dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* =0,006, Ada hubungan faktor kepercayaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Simpang Tiga dengan nilai *p value* =0,033, ada hubungan faktor empati dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* =0,033, ada hubungan faktor wujud / tampilan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* =0,038, dan ada hubungan faktor jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* =0,003. Dari Hasil Penelitian ini puskesmas agar lebih meningkatkan mutu pelayanan di bagian tanggung jawab, kepercayaan, empati, tampilan, jaminan dan Excellent service saat melaksanakan tugas dan sebaiknya petugas kesehatan lebih cepat tanggap dalam menangani pasien, lebih ramah, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan pasien, Dimensi kepuasan pasien
Daftar Pustaka : 26 Jurnal, 18 Buku (2010-2020)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SKESMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Penulis	5
1.4.2 Bagi Tempat Penelitian	6
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep kepuasan	7
2.1.1 Pengertian kepuasan	7
2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan	7
2.1.3 Pengukuran tingkat kepuasan	10
2.1.4 Persepsi pasien	13
2.1.5 Harapan Pasien.....	14
2.1.6 Karakteristik Pasien.....	16
2.2 Konsep pelayanan	18
2.2.1 Pelayanan kesehatan.....	18
2.2.2 Mutu pelayanan kesehatan.....	19
2.2.3 Puskesmas	21
2.2.4 Rawat jalan	24
2.3 Kerangka Teori	28
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	28
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB 3. METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	34
3.5 Instrumen Penelitian	37
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	38
3.7 Analisa Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.3 Pembahasan	56

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi Operasional.....	36
Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4.4	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.5	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab) di Puskesmas Simpang Tiga	46
Tabel 4.6	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> (kepercayaan) di Puskesmas Simpang Tiga.....	46
Tabel 4.7	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Puskesmas Simpang Tiga.....	47
Tabel 4.8	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan) di Puskesmas Simpang Tiga	47
Tabel 4.9	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Simpang Tiga.....	48
Tabel 4.10	Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Excellent Service</i> (pelayanan prima) di Puskesmas Simpang Tiga.....	48
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Puskesmas Simpang Tiga.....	49
Tabel 4.12	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	

	(Tanggung Jawab) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga	49
Tabel 4.13	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> (Kepercayaan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga ..	50
Tabel 4.14	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga	52
Tabel 4.15	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i> (Tampilan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga ..	53
Tabel 4.16	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga ..	54
Tabel 4.17	Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Excellent Service</i> (pelayanan prima) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga ..	55

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1	Kerangka Teori.....	29
Skema 2.2	Kerangka Konsep	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 5 Surat Balasan Telah Mengambil Data Awal
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Balasan Telah melakukan penelitian
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi
- Lampiran 9 Master tabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas
- Lampiran 10 Lembar uji square faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas
- Lampiran 11 Dokumentasi
- Lampiran 12 Riwayat hidup