

**PENGARUH DIMENSI FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL
YOGYAKARTA**

**Karya Tulis Ilmiah
Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat
Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**AINI INAYATI
20090320051**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

PENGARUH DIMENSI FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL YOGYAKARTA

Telah disetujui pada tanggal :

17 Juli 2013

Oleh :

AINI INAYATI

20090320051


Pembimbing

Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

(.....)

Penguji

Moh Afandi, S.Kep., Ns., MAN

(.....)

Mengetahui

**Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



(Dr. H. Ardi Pramono, Sp.An., M.kes)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk :

“Ayah H. Sukeni dan Ibu Hj. Siti Aminah”

“Eyang Sudiran dan Eyang Ngadiyem (alm)”

“Om ku yang sudah seperti kakak sendiri Asri S.kep.,Ns”

“Seluruh keluarga besarku di Bojonegoro”

“temen-temen PSIK UMY dan adek-adekku di Rossa 2”

“Seseorang yang slalu ada disampingku”

HALAMAN MOTTO

"Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

(QS. Al-Mujadilah 11)

"Dan Kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang ibu-bapaknya; ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun. Bersyukurlah kepadaKu dan kepada kedua dua orang ibu bapakmu, hanya kepada-Ku lah kembalimu."

(QS. Al-Luqman 14)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, wr.wb.

Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT, Rob Semesta Alam. Tanpa Ridho-Nya, penulis yakin tidak mempunyai kekuatan untuk menyelesaikan amanah penelitian tentang “pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga ajaran yang telah beliau tinggalkan dapat kita amalkan dalam kehidupan ini, dan semoga kita mendapat syafa'at beliau di akherat kelak. Amiin.

Dengan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp.An, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Sumaryani, S.Kep, Ns., M.Kep, Sp.Mat, selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed selaku pembimbing yang sudah memberikan arahan, kesabaran, nasehat, motivasi dan pemikiran dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Moh Afandi, S.Kep., Ns., MAN selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktunya memberi masukan dan arahan demi kebaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Seluruh staf dosen dan administrasi PSIK FKIK UMY yang telah memfasilitasi kelancaran pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Pihak Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta yang telah memperbolehkan mengadakan penelitian ditempat tersebut.
7. Bapak (H. Sukeni) dan Ibu tercinta (Hj. Siti Aminah) yang dalam setiap waktunya selalu mendo'akan dan mendukung untuk keberhasilan anaknya.
8. Sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Keperawatan 2009 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
9. Adek-adek dikos Rossa II tercinta yang selalu memberi dukungan, semangat, dan motivasi untuk pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dengan segenap kerendahaan hati, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, oleh karena itu semua masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan hati yang lapang dan terbuka.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang mempergunakannya.

Wassalamu'alaikum, wr.wb

Yogyakarta, Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terkait	10
 BAB II PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Kepuasan	
a. Teori kepuasan pelanggan.....	13
b. Definisi kepuasan.....	15
c. Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan.....	17
d. Pengukuran kepuasan konsumen.....	18
e. Penilaian kepuasan.....	20
f. Strategi kepuasan konsumen.....	22

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	23
3. Pelayanan Puskesmas	
a. Definisi pelayanan.....	27
b. Puskesmas.....	28
B. Kerangka Konsep	31
C. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian	34
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
D. Variabel	36
E. Definisi Operasional	36
F. Instrumen penelitian	40
G. Cara Pengumpulan data	42
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
I. Pengolahan dan Metode Analisis Data.....	45
J. Etika Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
C. Kekuatan dan Kelemahan	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	41
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.1 karakteristik responden	52
Tabel 4.2 koefisien determinasi	53
Tabel 4.3 Hasil uji t	54
Tabel 4.4 Hasil uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konsep	31
---	----